**Доклад**

**об итогах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2016 году**

1. **Введение**

Доклад об итогах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2016 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 170 государственных услуг. Из них мониторинг проведен 19 органами исполнительной власти по 107 услугам (62,9 %). В 2015 году – 20 органами исполнительной власти по 99 услугам   
(62,7 %).

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

Из исследованных 107 государственных услуг по 12 услугам провести опрос заявителей не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга (Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края – 2 услуги, Министерство культуры Забайкальского края – 4 услуги, Министерство природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края – 2 услуги, Государственная лесная служба Забайкальского края – 2 услуги, Государственная ветеринарная служба Забайкальского края – 2 услуги).

Всего проанализировано, с учетом проведенного соцопроса получателей государственных услуг, 3449 анкет (в 2015 году – 3986 анкет).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,87), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственных услуг – 99,3 %).

Рассмотрена 1 жалоба за ненадлежащее оказание услуги Государственной лесной службы Забайкальского края «Заключение договоров купли-продажи лесных насаждений с гражданами для собственных нужд».

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 12,7 дня, что меньше установленных административными регламентами на 10,7 дня (23,4 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 6,9 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,7 минуты (14,6 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 1,2 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,2 раза (1,4 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 3354 респондентов (в 2015 году - 3887 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 38,6 % 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 – 25,0 % респондентов, по телефону – 18,8 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 9,4 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,9 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 6,3 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 92,6 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс – 5,7 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края) - 1,8 % респондентов.

97,1 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов 0,9 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,6 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,4 % респондентов, по другим причинам – 1,0 % респондентов.

90,7 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 8,6 % респондентов, на 3 балла – 0,7 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,02 % респондентов (2 балла).

Места предоставления всех государственных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками и местами для сидения посетителей при ожидании получения услуги. При предоставлении 97,1 % услуг имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах. 96,1 % государственных услуг предоставляются в помещениях, оборудованных специальными местами для заполнения необходимых документов, 69,6 % 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 3,1 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 1,9 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 2,1 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1,0 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 0,8 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,1 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 0,1 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа – 0,02 % респондентов, другое – 2,8 % 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 – 0,92), 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, 12 анкет.

По исследуемой государственной услуге предоставление осуществляется 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 41,2 дня, что меньше установленного административным регламентом на 48,8 дня (90 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 2,6 минуты, что меньше установленного административным регламентом на 12,4 минуты (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 2016 году приняло участие 11 респондентов (в 2015 году – 5 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/gosuslug.html>.

**Министерство территориального развития Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством территориального развитияЗабайкальского края по 5 государственным услугам из 11 услуг (50,0 %), включенных в Перечень государственных услуг.

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 проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 17 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 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 19,3 дня, что меньше установленных административными регламентами на 15,3 дня (34,6 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 3,2 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,2 минуты (10,4 минуты);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,3 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,7 раза (2 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 12 респондентов (в 2015 году - 35 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 61,5 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа; при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 38,5 % респондентов.

Все респонденты подали заявление 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.

Проблемы, связанные с предоставлением услуг, не выявлены.

С целью повышения доступности и качества предоставления государственных услуг планируется провести моделирование процессов предоставления государственных услуг в электронном виде.

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/administrativnaya\_reforma.html.

**Министерство природных ресурсов и промышленной политики**

**Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края по 9 государственным услугам из 18 услуг (50 %), 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 – 0,88), 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, 71 анкета.

Государственные услуги, в отношении которых осуществлялся мониторинг, не предоставляются в электронном виде.

Из исследуемых государственных услуг две 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.

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

Проблемы, связанные с предоставлением услуг, не выявлены.

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 26,0 дня, что меньше установленных административными регламентами на 27,7 дня (53,7 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 1,5 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 13,5 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,4 раз, что больше установленных административными регламентами на 0,2 раза (1,2 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 64 респондента (в 2015 году - 120 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 35,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа; по телефону – 31,3 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 32,8 % респондентов.

Все респонденты подавали заявления 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.

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 и промышленной политики Забайкальского края в сети «Интернет» http://минприр.забайкальскийкрай.рф/gosuslugi\_gosfunkcii/monitoring\_gosudarstvennyh\_uslug.html.

**Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края по 3 государственным услугам из 5 услуг (60,0 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по 2 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 – 0,90), 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 муниципальных услуг, 20 анкет.

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 20,5 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,5 дней (30 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 1,5 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 13,5 минуты (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 2016 году приняло участие 19 респондентов (в 2015 году - 100 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 84,2 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 5,3 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) –10,5 %.

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).

63,2 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 36,8 % респондентов.

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

создание комфортных условий для ожидания и заполнения документов;

сокращение сроков предоставления государственных услуг.

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.забайкальский>край.рф/mc

x/gosuslugi/monitoring.html.

**Министерство социальной защиты населения Забайкальского края**

Мониторинг в сфере социальной защиты проведен по 27 государственным услугам из 51 услуги (52,9 %), 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 – 99,8 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 979 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 20 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. Услуги не предоставляется в вечернее время и в выходные дни.

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 (из 30) и в 11 филиалах ГКУ «ЕСРЦ» (из 35), 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 13,7 дня, что меньше установленных административными регламентами на 11,8 дня (25,5 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 8,3 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6,7 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,16 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,07 раза (1,23 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 952 респондента (в 2015 году - 896 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 47,4 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах в органе (учреждении) – 18,4 % респондентов, по телефону – 18,4 % респондентов, в средствах массовой информации – 7,56 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,95 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,35 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 99,6 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 0,4 % респондентов.

98,7 % 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 0,1 % респондентов, по другим причинам – 1,2 % респондентов.

89,8 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 10,0 % респондентов, на 3 балла – 0,2 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг 1,8 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, неудобный режим работы органа – 0,2 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,3 % респондентов, другое – 7,9 % 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/monitoring\_kachestva\_uslug/monitoring\_gosudarstvennyh\_uslug.html.

**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 – 0,87), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 99,4 % респондентов).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 177 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 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 60,6 дня, что меньше установленных административными регламентами на 25,6 дня (86,2 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 6,1 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,9 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,2 раз, что меньше установленных административными регламентами на 1,4 раза (2,6 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 173 респондента (в 2015 году - 146 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 13,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили по телефону; на официальном сайте органа – 45,1 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 24,9 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,89 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 12,7 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,58 % респондентов.

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

97,1 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). 0,6 % респондентов обращались к посредникам для обеспечения качества быстрого оформления документов, по другим причинам – 2,3 % респондентов.

98,3 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 1,2 % респондентов, на 3 балла – 0,6 % респондентов.

При проведении соцопроса 1,7 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов.

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

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/229.

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

Мониторинг в сфере образования проведен по 6 государственным услугам из 7 услуг (86 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,83), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 95,8 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 269 анкет.

По трем услугам разработаны технологические схемы для 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 не во всех помещениях. Так, при оказании услуг «Лицензирование образовательных учреждений, расположенных на территории Забайкальского края, по всем реализуемым ими образовательным программам, за исключением образовательных учреждений, лицензирование которых отнесено к компетенции федеральных органов государственной власти в сфере образования» и «Государственная аккредитация образовательных учреждений и научных организаций (в сфере послевузовского и дополнительного профессионального образования), расположенных на территории Забайкальского края, за исключением образовательных учреждений и научных организаций, государственная аккредитация которых отнесена к компетенции федеральных органов государственной власти в сфере образования» нет специальных мест для работы заявителей, что усложняет процесс подачи документов.

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

Наиболее актуальными проблемами, связанными с предоставлением услуг, являются:

помещения плохо оборудованы для приема посетителей;

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

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 25 дней, что меньше установленных административными регламентами на 23 дня (48 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 5,6 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,5 минуты (13,1 минуты);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,47 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,09 раза (1,38 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 263 респондента (в 2015 году - 258 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 10,7 % 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 – 28,5 % респондентов, по телефону – 21,3 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 27,4 % респондентов, в средствах массовой информации – 7,99 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 4,18 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 69,6 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 12,9 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 17,5 % респондентов.

73,8 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к посредникам   
6,1 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 8,4 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 3,8 % респондентов, по другим причинам – 8,0 % респондентов.

71,5 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 24,7 % респондентов, на 3 балла – 3,4 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,4 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг 4,6 % респондентов отметили требование большого количества документов из других органов (учреждений); не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1,9 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 3,4 % респондентов, неудобный режим работы органа – 18,3 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа– 0,4 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 1,5 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 2,3 % респондентов.

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

провести переоборудование помещений, предназначенных для оказания государственной услуги;

обеспечить наличие пандусов и других элементов доступной среды;

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 [www.pgu.e-zab.ru](http://www.pgu.e-zab.ru) и возможностях подачи заявлений на получение услуг через портал;

активизировать работу по информированию граждан о работе Единого портала государственных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) 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./>gosuslugi/

mon.html.

**Министерство культуры Забайкальского края**

Мониторинг качества услуг в сфере культуры проведен по 9 государственным услугам из 11 услуг (82 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по 4 государственным 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 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, 31 анкета.

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 Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа, на информационном стенде в органе.

Бланки заявлений и других документов о предоставлении услуг размещены Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте Министерства культуры 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 18,9 дня, что меньше установленных административными регламентами на 12,8 дня (31,7 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 8,6 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6,4 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,88 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,12 раза (2 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 26 респондентов (в 2015 году - 29 респондентов).

В ходе проведения соцопросов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа или на другом Интернет-ресурсе –   
50,0 % респондентов; по телефону – 46,2 % респондентов, при личном посещении органа или от друзей (родственников, знакомых) – 3,88 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 88,5 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 11,5 % 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.

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://минкультура>. забайкальскийкрай.рф/monitoring.html.

**Министерство экономического развития Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством экономического развитияЗабайкальского края по 2 государственным услугам из 3 услуг (66,7 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,84), 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, 22 анкеты.

По 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 органа.

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

Информация о порядке предоставления государственных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына Едином портале государственных и муниципальных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, официальном сайте Министерства, на информационных стендах. Кроме того, указанную информацию можно получить при непосредственном посещении мест предоставления услуг, посредством телефонной связи.

Бланки заявлений и других документов о предоставлении услуг размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, официальном сайте Министерства, на информационном стенде в органе.

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

Для предоставления государственных услуг в органе созданы следующие условия: наличие бесплатной автомобильной парковки, пандусов и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, указателей о местах приёма заявителей на этажах и в кабинетах, мест для сидения в местах ожидания, оборудованных мест для заполнения необходимых документов.

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

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 38,3 дня, что больше установленных административными регламентами на 8,3 дня (30 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 2,7 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 12,3 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,15 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,15 раза (1 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 20 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 70 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе; по телефону – 30 % респондентов.

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.

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

создание комфортных условий для ожидания и заполнения документов;

увеличение информированности населения о возможности приема заявлений в электронной форме.

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://минэконом.забайкальскийкрай.рф/trud/gosudarstvennye\_uslugi.html.

**Министерство международного сотрудничества, 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» (100 % от услуг, включенных в Перечень государственных услуг).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуги характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,88), 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 предоставляется в электронном виде.

Государственная услуга, в отношении которой осуществлялся мониторинг, не 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.

Предоставление информации по государственной услуге на личном приеме производится по предварительной записи по телефону.

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 8,7 минуты, что меньше установленного административным регламентом на 1,3 минуты (10 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 11 респондентов (в 2015 году - 23 респондента).

В ходе проведения соцопросов 100 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа или от друзей (родственников, знакомых).

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/protivodeystvie\_korrupcii/kachuslug.html.

**Министерство физической культуры и спорта**

**Забайкальского края**

Мониторинг качества услуг в сфере физической культуры и спорта проведен по 4 государственным услугам из 6 услуг (66,7 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,95), 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, 118 анкет.

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 3,8 дня, что меньше установленных административными регламентами на 24,9 дня (28,7 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 4,7 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,3 минуты (15 минут);

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 2016 году приняло участие 114 респондентов (в 2015 году - 23 респондента).

В ходе проведения соцопросов 55,3 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа или на другом Интернет-ресурсе; при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 43 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 0,88 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 0,88 % респондентов.

47,4 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа, в бумажной форме – 52,6 % 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 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=125.

**Департамент государственного имущества**

**и земельных отношений Забайкальского края**

Мониторинг проведен Департаментом государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края по 11 государственным услугам из 21 услуги (50 %), включенных в Перечень государственных услуг.

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 – 97,1 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 186 анкет.

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

Из исследуемых государственных услуг 8 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 «On-line 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.

Предоставление услуг Департамента в МФЦ осуществляется в соответствии со Стандартом качества оказания государственной услуги «Организация и обеспечение деятельности единого места приема, регистрации, выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг», утвержденным постановлением Правительства Забайкальского края от 17 апреля 2012 года № 170.

В целях совершенствования деятельности МФЦ, а также повышения качества обслуживания заявителей, приказом Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» от 05 февраля 2015 года № 14 утвержден Стандарт комфортности обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Краевом государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

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

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 15,9 дня, что меньше установленных административными регламентами на 1,5 дня (17,4 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 11,6 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 0,7 минуты (12,3 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,34 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,33 раза (1,01 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 175 респондентов (в 2015 году - 166 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 39,4 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону -   
31,4 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,43 % респондентов, на информационных стендах в органе – 11,4 % респондентов, в средствах массовой информации – 6,86 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 3,43 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 94,9 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 4,57 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 0,57 % респондентов.

91,4 % 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 посредникам 0,6 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 1,7 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 3,4 % респондентов, по другим причинам – 2,9 % респондентов.

82,3 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 15,4 % респондентов, на 3 балла – 2,3 % респондентов.

При получении государственных услуг 1,7 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), неудобный режим работы органа (учреждения) -9,7 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 4,6 % респондентов, требование большого количества документов из других органов – 1,1 % респондентов, другое – 2,3 % 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/ activitiesDGI/GosUslugiDGI.html.

**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 – 0,91), 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, 341 анкета.

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

Все услуги из числа исследуемых, предоставляются 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.

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 1,5 дня, что меньше установленных административными регламентами на 8,3 дня (9,8 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 4,4 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,6 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,15 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,2 раза (1,35 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 337 респондентов (в 2015 году - 335 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 44,5 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 16,3 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 13,1 % респондентов, на официальном сайте органа – 11,6 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 13,7 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,89 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 90,8 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 9,2 % респондентов.

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

92,9 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 7,1 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг 4,15 % респондентов отметили неудобный режим работы органа; помещение плохо оборудовано для приема посетителей –2,97 % 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/areforma/monitoring.html.

**Государственная служба занятости населения Забайкальского края**

Мониторинг проведен Государственной службой занятости населения Забайкальского края по одной государственной услуге «Информирование о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации» (100 % включенных в Перечень государственных услуг).

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 – 99,7 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 324 анкеты.

Исследуемая услуга предоставляется в электронном виде.

Предоставление исследуемой услуги осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

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 подведомственных государственных казенных учреждений центров занятости населения. Также информацию можно получить по телефону горячей линии 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, и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа, на информационных стендах подведомственных государственных казенных учреждений центров занятости населения, на рабочих местах сотрудников государственного органа, к которым обращаются заявители услуги.

В соответствии с графиком приема заявителей услуга предоставляется в течение всей рабочей недели и в течение всего рабочего дня. Услуга не предоставляется в вечернее время и в выходные дни.

Условия предоставления услуги:

наличие бесплатной автомобильной парковки в органе и во всех подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения;

наличие пандуса и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения в 12 подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения (из 31), в которых проводился мониторинг;

наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах в органе и во всех подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения;

наличие информационных карточек о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращаются получатели в процессе получения услуг;

наличие мест для сидения в местах ожидания во всех подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения;

наличие оборудованных мест для заполнения необходимых документов во всех подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения;

во всех центрах занятости населения внедрена система электронной записи на прием к специалисту посредством информационного портала Службы занятости, функционируют системы звукового и электронного информирования.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа и подведомственных государственных казенных учреждений центров занятости населения 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 по данным соцопроса составило 1,04 дня, что больше установленного административным регламентом на 0,04 дня (1 день);

среднее время ожидания в очереди по данным соцопроса составило   
9,9 минуты, что меньше установленного административным регламентом на 5,1 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 323 респондента (в 2015 году - 878 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 66,3 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); в средствах массовой информации – 7,4 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 7,4 % респондентов, по телефону – 8,7 %, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,7 % респондентов, на официальном сайте органа – 6,5 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 97,8 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края и официальный сайт органа – 0,9 % респондентов, через официальный сайт органа – 1,2 % респондентов.

96,3 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к посредникам   
1,9 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,6 % респондентов, по другим причинам – 1,2 % респондентов.

91 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 8,4 % респондентов, на 3 балла – 0,6 % респондентов.

Среди проблем при получении государственной услуги 4,3 % респондентов отметили неудобный режим работы органа; помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 2,8 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 0,9 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,3 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников и отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа – по 0,3 % респондентов, другое – 0,3 % респондентов.

В целях повышения качества предоставляемых услуг разработан комплекс мер, направленный на устранение выявленных проблем и недостатков:

1. Оборудовать пандусы и другиеэлементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения в 3 подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения, в рамках реализации краевой долгосрочной целевой программы «Доступная среда 2011-2015 годы» (в 11 учреждениях это сделать невозможно по причине размещения на вторых этажах административных зданий старой застройки).
2. Рассмотреть возможность приобретения новых помещений для государственных казенных учреждений центров занятости населения Калганского, Сретенского, Газимуро-Заводского районов в связи с аварийностью зданий.
3. Информирование граждан о возможности получения государственной услуги через МФЦ.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте службы в сети «Интернет» <http://zabzan.ru/content/мониторинг> %20качества%20предоставления%20государственных%20услуг.

**Государственная лесная служба Забайкальского края**

Мониторинг проведен Государственной лесной службойЗабайкальского края по 9 государственным услугам (100 % включенных в Перечень государственных услуг), из них по 2 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 государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 96,7 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 160 анкет.

По информации, представленной в докладе Гослесслужбой края, по 4 услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Исследуемые государственные услуги по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, не предоставляются.

Информация о порядке предоставления государственных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, официальном сайте органа, на информационных стендах. Кроме того, указанную информацию можно получить посредством телефонной связи и электронной почты.

Бланки заявлений и другие документы, необходимые для получения государственных услуг, размещены на информационных стендах, на официальном сайте службы, на рабочих местах сотрудников, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края.

С графиком приема заявителей по вопросам предоставления услуги можно ознакомиться на информационных стендах службы, на официальном сайте службы, по телефону, при личном обращении.

Условия предоставления услуг: наличие бесплатной автомобильной парковки, мест для сидения в местах ожидания. Имеются проблемы с наличием пандусов и других элементов доступной среды для инвалидов и мобильных групп населения.

За ненадлежащее оказание услуг рассмотрена 1 жалоба по услуге «Заключение договоров купли-продажи лесных насаждений с гражданами для собственных нужд».

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 15,4 дня, что меньше установленных административными регламентами на 12,9 дня (28,3 дня);

среднее время ожидания в очереди по данным соцопроса составило 6,2 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,8 минуты (14 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,4 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,7 раза (2,1 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 153 респондента (в 2015 году - 154 респондента).

В ходе проведения соцопросов 56,2 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на информационных стендах в органе (учреждении) – 3,27 % респондентов, по телефону –   
28,1 % респондентов, на официальном сайте органа – 9,15 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,65 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,61 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 85,6 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 14,4 % респондентов.

98,7 % 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 посредникам 0,65 % респондентов, по другим причинам – 0,65 % респондентов.

67,3 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 28,8 % респондентов, на 3 балла – 3,9 % респондентов.

При проведении соцопроса 13,7 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей; неудобный режим работы органа – 0,65 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 7,19 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 11,1 % респондентов, другое – 2,6 % респондентов.

Для устранения выявленных проблем и недостатков в целях повышения качества предоставляемых услуг необходимо надлежащим образом оборудовать помещения для приема посетителей, установить указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, оборудовать места для заполнения необходимых документов.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте службы в сети «Интернет» http://лесслужба.забайкальскийкрай.рф/Monitoring\_uslug/doklady\_o\_rezultatah\_monitoringa\_kachestva\_predostavleniya\_gosudarstvennyh\_uslug.html

**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 хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,9), 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, 52 анкеты.

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

В настоящее время действует Соглашение между МФЦ и РСТ Забайкальского края 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», 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 21,9 дня, что меньше установленного административным регламентом на 8,1 дня (30 дней);

среднее время ожидания в очереди по данным соцопроса составило 2,2 минуты, что меньше установленного административным регламентом на 12,8 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 2016 году приняло участие 51 респондент (в 2015 году - 43 респондента).

В ходе проведения соцопросов 25,5 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе; по телефону – 39,2 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) - 29,4 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 5,88 % респондентов.

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

92,2 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов 5,88 % респондентов, по другим причинам – 1,96 % респондентов.

98 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2 % респондентов.

При проведении соцопроса 1,96 % респондентов отметили, неудобный режим работы органа (учреждения).

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://рст.забайкальскийкрай.рф/licenzirovanie_roznichnoy_> prodaji\_alkogolnoy\_produkcii.html.

**Государственная служба по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира Забайкальского края**

Мониторинг проведен Государственной службой по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира Забайкальского края по 3 государственным услугам из 5 услуг (60 %), включенных в Перечень государственных услуг.

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 – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 103 анкеты.

Все исследуемые государственные услуги предоставляются в электронном виде.

Государственные услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца» и «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, занесенных в Красную книгу РФ» оказываются по принципу «одного окна» специалистами Госохотслужбы Забайкальского края. Государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца» оказывается операторами МФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг, формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, официальном сайте органа, информационных стендах в органе.

График приема заявителей по вопросам предоставления услуг размещен на официальном сайте органа и на информационных стендах в органе.

Для предоставления государственных услуг в органе созданы следующие условия: имеются бесплатная автомобильная парковка, указатели о местах приема заявителей, оборудованы места для заполнения необходимых документов.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц органа 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 органу по данным соцопроса составило 1,9 дня, что меньше установленных административными регламентами на 1,1 дня (3 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 10,2 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 4,8 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 100 респондентов (в 2015 году - 100 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 37,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили по телефону, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 33,0 % респондентов; на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 13,0 % респондентов, на информационных стендах в органе – 12,0 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 4,0 % респондентов, в средствах массовой информации – 1 % респондентов.

87 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме, через официальный сайт органа или другой Интернет-ресурс – 10 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 3 % респондентов.

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

80,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 19,0 % респондентов, на 3 балла – 1 % респондентов.

Среди проблем при проведении соцопроса 17,0 % респондентов отметили неудобный режим работы органа, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 3,0 % респондентов.

Для устранения выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг Госохотслужба Забайкальского края планирует пересмотреть режим работы по оказанию услуг, в отношении которых был проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг, повысить комфортность предоставления услуг.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Госохотслужбы Забайкальского края в сети «Интернет» <http://охотслужба.забайкальскийкрай.рф/monitoring_kachestva_predostavleniya_gosudarstvennyh_uslug/doklad_i_otchet_monitoringa_kachestva_predostavleniya_gosudarstvennyh_uslug_v_2016_godu.html>.

**Государственная ветеринарная служба Забайкальского края**

Мониторинг проведен Государственной ветеринарной службойЗабайкальского края по 2 государственным услугам (100 % от услуг, включенных в Перечень государственных услуг), по исследуемым услугам провести опрос заявителей не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

Исследуемые государственные услуги предоставляются в электронном виде.

Исследуемые государственные услуги не предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

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

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, официальном сайте органа, информационных стендах в органе.

Предоставление услуги осуществляется в течение всего рабочего времени Госветслужбы.

Условия предоставления услуг соответствуют установленным требованиям.

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

**Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края**

Мониторинг проведен Государственной инспекцией по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края по 5 государственным услугам из 8 услуг (63 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,9), 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, а также в кабинетах инспекторов гостехнадзора.

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

График работы инспекции: понедельник-четверг с 08.00 до 17.15 часов, пятница с 08.00 до 16.00 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00 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 1,2 дня, что меньше установленных административными регламентами на 5,8 дня (7 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 4,8 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,2 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,2 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,8 раза (2 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 550 респондентов (в 2015 году - 550 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 40,2 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах в органе – 19,1 % респондентов, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 23,6 % респондентов, по телефону - 10,9 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,8 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 4,4 % 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).

98,2 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 1,8 % респондентов.

При проведении соцопроса 1,3 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, другое – 0,6 % респондентов.

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

помещения инспекторов гостехнадзора, непосредственно предоставляющих государственные услуги, необходимо оснастить более удобной современной мебелью и оргтехникой. Сами помещения необходимо располагать в административных зданиях, расположенных желательно 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://гтн.забайкальскийкрай.рф/monitoring\_uslug.html.

Таблица № 1

**Итоги мониторинга качества предоставления государственных услуг в Забайкальском крае за 2016 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 | 11 | 0,92 | 100 | 1 | 1 | 100 |
| 2 | Министерство территориального развития Забайкальского края | 12 | 0,85 | 100 | 5 | 11 | 50 |
| 3 | Министерство природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края | 64 | 0,88 | 100 | 9 | 18 | 50 |
| 4 | Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края | 19 | 0,90 | 100 | 3 | 5 | 60 |
| 5 | Министерство международного сотрудничества, внешнеэкономических связей Забайкальского края | 11 | 0,88 | 100 | 1 | 1 | 100 |
| 6 | Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края | 263 | 0,83 | 95,8 | 6 | 7 | 86 |
| 7 | Министерство здравоохранения Забайкальского края | 173 | 0,87 | 99,4 | 4 | 5 | 80 |
| 8 | Министерство социальной защиты населения Забайкальского края | 952 | 0,88 | 99,8 | 27 | 51 | 52,9 |
| 9 | Министерство культуры Забайкальского края | 26 | 0,85 | 100 | 9 | 11 | 82 |
| 10 | Министерство экономического развития Забайкальского края | 20 | 0,84 | 100 | 2 | 3 | 66,7 |
| 11 | Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края | 114 | 0,95 | 100 | 4 | 6 | 66,7 |
| 12 | Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края | 175 | 0,79 | 97,1 | 11 | 21 | 50 |
| 13 | Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края | 337 | 0,91 | 100 | 4 | 4 | 100 |
| 14 | Государственная лесная служба Забайкальского края | 153 | 0,81 | 96,7 | 9 | 9 | 100 |
| 15 | Государственная служба по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира Забайкальского края | 100 | 0,79 | 100 | 3 | 5 | 60 |
| 16 | Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края | 51 | 0,90 | 100 | 1 | 1 | 100 |
| 17 | Государственная ветеринарная служба Забайкальского края | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 100 |
| 18 | Государственная служба занятости населения Забайкальского края | 323 | 0,79 | 99,7 | 1 | 1 | 100 |
| 19 | Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края | 550 | 0,90 | 100 | 5 | 8 | 63 |
| **В целом по исполнительным органам государственной власти Забайкальского края** | | **3354** | **0,87** | **99,3** | **107** | **170** | **77,2** |

**3. Итоги мониторинга качества предоставления**

**муниципальных услуг**

Мониторинг проводился по 784 муниципальным услугам из 1482 муниципальных услуг (55,9 %), входящих в Перечни муниципальных услуг, в 4 городских округах, 31 муниципальном районе.

Итоги мониторинга качества предоставления муниципальных услуг представлены в таблице 2.

Всего проанализировано, с учетом проведенного соцопроса получателей муниципальных услуг, 13880 анкет (в 2015 году – 14936 анкет).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,79), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,1 %).

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 9,3 дня, что меньше установленных административными регламентами на 11,8 дня (21,1 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по городским округам и муниципальным районам по данным соцопроса составило 5,3 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,5 минуты (12,8 минуты);

среднее число обращений в орган в целом по городским округам и муниципальным районам по данным соцопроса составило 1,2 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,1 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 13352 респондента (2015 году - 14336 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 54,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону -  
15,8 % респондентов, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 9,8 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 10,9 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 5,8 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,7 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 94,2 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс – 4,3 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края) - 1,5 % респондентов.

93,2 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов 2,3 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,6 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,6 % респондентов, по другим причинам – 3,3 % респондентов.

85,2 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 13,2 % респондентов, на 3 балла – 1,4 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,2 % респондентов (2 балла – 0,1 % респондентов, 1 балл – 0,1 % респондентов).

98,4 % муниципальных услуг предоставляются в помещениях, оборудованных специальными местами для заполнения необходимых документов, 98,6 % услуг – в помещениях, оборудованных местами для сидения в местах ожидания. В местах предоставления 96,6 % муниципальных услуг имеются бесплатные автомобильные парковки, 94,6 % услуг - указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах. 80,5 % 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 3,0 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей; неудобный режим работы органа (учреждения) – 3,7 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 4,2 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,4 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 0,3 % респондентов.

**Городской округ «Город Чита»**

Мониторинг проведен городским округом «Город Чита» по 36 муниципальным услугам из 61 услуги (59 %), 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 – 0,86), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 98,9 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 1001 анкета.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа «Город Чита», по 18 муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из исследуемых муниципальных услуг 13 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 анализе результатов проведенного мониторинга выявлены следующиепроблемы:

не оборудованы в соответствии со стандартами качества предоставления муниципальных услуг помещения для оказания муниципальных услуг «Предоставление разрешения на строительство», «Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию», «Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства с привлечением средств материнского (семейного) капитала»;

муниципальный архив расположен на четвертом этаже, подъем в архив оборудован крутыми лестницами, что доставляет неудобство для заявителей.

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 5,4 дня, что меньше установленных административными регламентами на 11,9 дня (17,3 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 6,9 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,8 минуты (14,7 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации городского округа по данным соцопроса составило 1,3 раза, и соответствует установленным административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 983 респондента.

В ходе проведения соцопросов 34,6 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 24,6 % респондентов, на официальном сайте органа – 25,3 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 9,1 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,6 % респондентов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 1,8 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 78,8 % респондентов, через официальный сайт органа – 20,7 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 0,5 % респондентов.

95,3 % 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 обращались к посредникам 0,6 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,8 % респондентов, по другим причинам – 3,3 % респондентов.

83,1 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 15,5 % респондентов, на 3 балла – 1,4 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 2,5 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей; неудобный режим работы органа – 5,7 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1,9 % респондентов, требование большого количества документов из других органов – 0,1 % респондентов, другое – 7,0 % респондентов.

Для устранения выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг администрацией городского округа «Город Чита» разработан комплекс мер, включающий:

увеличение информированности населения о возможности приема заявлений в электронном виде;

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

оборудование помещений, в которых предоставляются муниципальные услуги «Предоставление разрешения на строительство», «Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию», «Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства с привлечением средств материнского (семейного) капитала» в соответствии с требованиями стандарта 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 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 из 41 услуги (51 %), 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 муниципальных услуг – 97,9 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 196 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа ЗАТО п.Горный, по всем исследуемым муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

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

Информация о порядке предоставления услуг размещена на официальном сайте городского округа, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах в местах предоставления услуг. Также информацию можно получить, по просьбе заявителей, с использованием почтовой, телефонной, электронной 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 официальном сайте администрации округа.

Прием заявителей по вопросам предоставления услуг осуществляется в течение 4 рабочих дней недели на протяжении всего рабочего дня, в пятницу предоставляются услуги до обеденного перерыва.

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

В помещениях имеются места для ожидания, приема и информирования граждан, информационные таблички на входе в помещения.

Места ожидания и приема заявителей оборудованы стульями, соответствуют комфортным условиям для ожидания заявителей и оптимальным условиям работы специалистов. Количество мест ожидания определено исходя из фактической нагрузки и возможности для их размещения в здании.

В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

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 2,2 дня, что меньше установленных административными регламентами на 17,6 дня (19,8 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 3,9 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,1 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 191 респондент.

В ходе проведения соцопросов 53,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону – 44,0 % респондентов, на официальном сайте органа – 2,1 % 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.

95,8 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к посредникам 0,5 % респондентов, по другим причинам – 3,7 % респондентов.

77,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 19,9 % респондентов, на 3 балла – 3,1 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 1,1 % респондентов отметили, что не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), неудобный режим работы органа – 11,5 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,5 % респондентов, другое – 10,0 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо повысить информационную доступность сведений о возможности получения 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 городского округа ЗАТО п.Горный в сети «Интернет» http://горный.забайкальскийкрай.рф/u/monitoring\_2016.rar.

**Городской округ «Поселок Агинское»**

Мониторинг проведен городским округом «Поселок Агинское» по 20 муниципальным услугам из 57 услуг (35 %), 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, 1028 анкет.

Предоставление муниципальных услуг в электронном виде не осуществляется.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 3 услуги 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 6,6 дня, что меньше установленных административными регламентами на 13,4 дня (20 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 3,8 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6,2 минуты (10 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации городского округа по данным соцопроса составило один раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 1008 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 43,3 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 18,1 % респондентов, по телефону – 7,24 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 15,9 % респондентов, в средствах массовой информации - 4,27 % 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.

99,9 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

84,8 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 15 % респондентов, на 3 балла – 0,2 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 4,9 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов, неудобный режим работы органа – 6,9 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 4,1 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в городском округе «Поселок Агинское» необходимо организовать работу по переводу муниципальных услуг в электронный вид.

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://go-aginskoe.ru/content/monitoring-kachestva-predostavleniya-munitsipalnykh-uslug-za -2016-god.

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

Мониторинг проведен городским округом «Город Петровск-Забайкальский» по 31 муниципальной услуге из 61 услуги (51 %), включенной в Перечень муниципальных услуг, из них по 15 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, 125 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 12,4 дня, что меньше установленных административными регламентами на 4,4 дня (16,8 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 6,1 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,9 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации городского округа по данным соцопроса составило 1,5 раза, что соответствует установленным административными регламентами.

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2016 году приняло участие 109 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 35,8 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 4,59 % респондентов, по телефону – 18,4 % респондентов, на официальном сайте органа – 20,2 % респондентов, на информационных стендах в органе – 19,3 % респондентов, в средствах массовой информации –1,84 % респондентов.

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

95,4 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 2,8 % респондентов обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,9 % респондентов, по другим причинам – 0,9 % респондентов.

99,1 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 0,9 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 0,9 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов.

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://петзаб.забайкальскийкрай.рф/administraciya/doklad\_o\_rezultatah\_monitoringa\_kachestva\_predostavleniya\_municipalnyh\_uslug\_2016.html.

**Муниципальный район «Агинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Агинский район» по 19 муниципальным услугам из 37 услуг (51,3 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 13 муниципальным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,78), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственных услуг – 91,8 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 312 анкет.

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

Из числа исследуемых муниципальных услуг 3 услуги 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. Имеются проблемы с наличием пандусов и других элементов доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения.

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 6,1 дня, что меньше установленных административными регламентами на 21,2 дня (27,3 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,3 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,7 минуты (15 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,73 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,06 раза (1,67 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 306 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 69,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 22,2 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 3,9 % респондентов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края– 4,9 % 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.

84,6 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 4,6 % респондентов обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов, по другим причинам – 10,8 % респондентов.

45,8 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 43,5 % респондентов, на 3 балла – 10,8 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 1,3 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей; неудобный режим работы органа (учреждений) – 0,7 % респондентов, другое – 52,3 % 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 39 муниципальным услугам (100 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 25 муниципальным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

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

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 283 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, 27 услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 30 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

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.

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 4,8 дня, что меньше установленных административными регламентами на 16,1 дня (20,9 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,5 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6,6 минуты (13,1 минуты);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 269 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 68,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
4,8 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 8,6 % респондентов, на информационных стендах учреждений, структурных подразделений администрации района – 10,4 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 7,4 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,7 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 92,6 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 5,6 % респондентов, через официальный сайт органа – 1,9 % респондентов.

94,4 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 2,6 % респондентов обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 2,2 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,4 % респондентов, по другим причинам – 0,4 % респондентов.

84,4 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 15,6 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 1,9 % респондентов отметили что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), другое – 13,8 % 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://xn--80aa3a8c.xn--80aaaac8algcbgbck3fl0q.xn--p1ai/munic_uslugi/monitoring_> kachestva\_predostavleniya\_municipalnyh\_uslug.html.

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

Мониторинг проведен муниципальным районом «Александрово-Заводский район» по 37 муниципальным услугам из 74 услуг (50 %), 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 – 0,81), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 97,6 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 519 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, по всем исследуемым муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Информация о возможности получения муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, не представлена.

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 18,3 дня (29,5 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,2 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,7 минуты (13,9 минуты);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,4 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,4 раза (1 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 500 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 54,2 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), в средствах массовой информации – 3,8 % респондентов, на официальном сайте органа – 20,0 % респондентов, на информационных стендах учреждений – 4,8 % респондентов, по телефону – 17,0 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – по 0,2 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 94,6 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 0,2 % респондентов, через официальный сайт органа – 5,2 % респондентов.

51,4 % 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 – 0,4 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 15,0 % респондентов, посредник бы предложен как обязательное условие получения результата – 4 % респондентов, по другим причинам – 29,2 % респондентов.

93,8 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 4,2 % респондентов, на 3 балла – 1,2 % респондентов, на 2 балла – 0,8 % респондентов.

При проведении соцопроса 1,6 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 2,2 % респондентов, другое – 2,4 % респондентов.

Не удалось провести более полный опрос заявителей двух услуг:

1. исполнение запросов социально-правового и тематического характера юридических и физических лиц - получение запросов на получение данной услуги осуществляется в основном по средствам почтовой связи (письменные запросы), а также в электронном виде (по средствам электронной почты) в таком же порядке выполняется предоставление результата оказания услуги;
2. предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости – активное осуществление предоставления данной услуги осуществляется через официальный сайт «Сетевой город. Образование» в таком же порядке выполняется предоставление результата оказания услуги.

В связи с чем, среднее число заявителей по указанным услугам превышает число опрошенных лиц.

С целью повышения доступности и качества предоставления муниципальных услуг необходимо обеспечить повышение информированности населения района о возможности получения 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 «Александрово-Заводский район» в сети «Интернет» <http://ал-завод.забайкальскийкрай.рф/monitoring_kachestva_municipalnyh__> uslug.html.

**Муниципальный район «Балейский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Балейский район» по 17 муниципальным услугам из 29 услуг (65,5 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 8 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 – 99,6 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 238 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, 7 услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 7 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ – 6 услуг.

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 2,2 дня, что меньше установленных административными регламентами на 27,8 дня (30 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,5 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,5 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 229 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 45,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 0,44 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 22,7 % респондентов, по телефону – 12,7 % респондентов, на информационных стендах учреждений – 15,3 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,06 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 95,2 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 0,4 % респондентов, через официальный сайт органа – 4,4 % респондентов.

95,6 % 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 0,4 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов и посредник был предложен как обязательное условие получения результата – по 2,2 % респондентов, по другим причинам – 1,8 % респондентов.

90,4 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 8,7 % респондентов, на 3 балла – 0,9 % респондентов.

При проведении соцопроса 0,4 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), неудобный режим работы органа - 1,8 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 8,3 % респондентов.

При анализе результатов проведенного мониторинга выявлено, что при предоставлении муниципальных услуг актуальной проблемой является недостаточный уровень информированности населения о способах получения услуг, в том числе в электронном виде.

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

повышение информированности населения района о возможности получения муниципальных услуг в электронном виде;

изготовление дополнительных стендов для размещения информации по предоставлению муниципальных услуг;

оборудование помещений для приема посетителей;

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://балей.забайкальскийкрай.рф/ekonomika_balei.html>.

**Муниципальный район «Борзинский район»**

Мониторинг проведен Администрацией муниципального района «Борзинский район» в лице учреждений и структурных подразделений администрации района в отношении 32 муниципальных услуг из 62 услуг   
(52 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 4 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 – 0,78), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,0 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 802 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, 19 услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

Из исследуемых муниципальных услуг 19 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

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 13,3 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,8 дня (23,1 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 8,5 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 4,1 минуты (12,6 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,04 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,01 раза (1,05 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 774 респондента.

В ходе проведения соцопросов 56,1 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на официальном сайте органа – 14,3 % респондентов, по телефону – 11,6 % респондентов, на информационных стендах – 12,7 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,5 % респондентов, Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 1,8 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 76,9 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 23,1 % респондентов.

84,4 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом для обеспечения качества и быстрого оформления документов к посредникам обращались 2,6 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 2,6 % респондентов, по другим причинам – 10,5 % респондентов.

83,2 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 10,3 % респондентов, на 3 балла – 5,7 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,8 % респондентов (2 балла – 0,4 % респондентов, 1 балл – 0,4 % респондентов).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 5,9 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения); помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 1,9 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 2,8 % респондентов, другое - 7,4 % 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://admin-borzya.ru/municipalnye-uslugi/monitoring-municipal-nyh-uslug/.

**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,из них по 6 муниципальным услугам провести опрос заявителей 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 – 0,64), 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, 133 анкеты.

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 2,4 дня, что меньше сроков, установленных административными регламентами на 0,9 дня (3,3 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,3 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 3 минуты (8,3 минуты);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 114 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 64,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 21,1 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 10,5 % респондентов, на информационных стендах органа – 1,8 % респондентов, в средствах массовой информации – 2,6 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 90,4 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края –   
0,9 % респондентов, через официальный сайт органа – 8,8 % 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 удовлетворительный. 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 так же 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/2016/doklad-2016.

**Муниципальный район «Дульдургинский район»**

Мониторинг осуществлен Администрацией муниципального района «Дульдургинский район» в лице учреждений и структурных подразделений администрации района в отношении 10 муниципальным услугам из 36 услуг   
(27,8 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

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, 189 анкет.

Муниципальные услуги, в отношении которых осуществлялся мониторинг, не 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 11,5 дня, что меньше установленных административными регламентами на 1,3 дня (12,8 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 0 минут, что меньше установленных административными регламентами на 14 минут (14 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,6 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,3 раза (1,9 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 178 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 1,7 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа; на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 17,4 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 1,1 % респондентов, на информационных стендах – 79,2 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,6 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 98,9 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края –   
1,1 % 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 услуги, не выявлено.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

повышение информированности населения района 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, включённых в Перечень муниципальных услуг (22 услуги), 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 – 0,88), 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, 199 анкет.

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

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.

16 муниципальных услуг предоставляются в течение всей рабочей недели, 21 муниципальная услуга в течение всего рабочего дня. 6 муниципальных услуг предоставляются менее 5 дней в неделю, 1 муниципальная услуга - неполный рабочий день.

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.

72,7 % 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 5,9 дня, что меньше установленных административными регламентами на 20,4 дня (26,3 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,1 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,9 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 189 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 22,8 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на Едином портале государственных и муниципальных услуг, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 30,7 % респондентов, на официальном сайте органа – 22,2 % респондентов, по телефону – 12,7 % респондентов, на информационных стендах – 4,76 % респондентов, в средствах массовой информации – 6,88 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 78,3 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края –   
16,9 % респондентов, официальный сайт администрации муниципального района – 4,8 % респондентов.

81,0 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом для обеспечения качества и быстрого оформления документов к посредникам обращались 9,5 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 2,1 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 3,2 % респондентов, по другим причинам – 4,2 % респондентов.

93,1 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 6,4 % респондентов., на 3 балла – 0,5 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 4,2 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудованы для приема посетителей, неудобный режим работы органа – 2,7 % респондентов.

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://www.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 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 – 0,85), 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, 167 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, 10 услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются 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.

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 государственной 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 6,7 дня, что меньше установленных административными регламентами на 14,3 дня (21 день);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,5 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,4 минуты (13,9 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,3 раза, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняли участие 154 респондента.

В ходе проведения соцопросов 64,3 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
22,1 % респондентов, на информационных стендах – 6,5 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,1 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 89,6 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 10,4 % респондентов.

98,1 % 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 муниципальных услуг разработан комплекс мер, включающий:

увеличение информированности населения о возможности приема заявлений в электронном виде;

организация 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/municipalnye\_uslugi.html.

**Муниципальный район «Калганский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Калганский район» по 14 муниципальным услугам из 26 услуг (53,8 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,90), 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, 213 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 по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

По информации, представленной в докладе администрации района, 9 услуг предоставляются в электронной форме через официальный сайт органа, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 10 услуг.

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 государственной 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 2,8 дня, что меньше установленных административными регламентами на 19,6 дня (22,4 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 1,2 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 13,8 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 199 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 75,4 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону –   
19,1 % респондентов, на официальном сайте органа – 4,0 % респондентов, на информационных стендах в органе – 1,5 % 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).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

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/otdel\_ekonomiki/oprosy\_naseleniya.html.

**Муниципальный район «Карымский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Карымский район» по 19 муниципальным услугам из 29 услуг (65,5 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 7 муниципальным 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 – 0,82), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 96,7 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 192 анкеты.

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 73,4 дня, что больше установленных административными регламентами на 23,5 дня (49,9 дня).

Нарушение времени получения по услугам «Зачисление в образовательное учреждение» и «Прием заявлений постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу» объясняется непониманием респондентов того, что смысл услуги заключается в непосредственной выдаче документа о постановке на учет, а не в ожидании зачисления в дошкольное образовательное учреждение.

Нарушение времени получения услуг в сфере земельных отношений связано с тем, что при обращении заявителя за получением услуги предоставляется неполный пакет документов, необходимый для рассмотрения заявления. В основном это документы, для получения которых необходимо обратиться в другие органы государственной и муниципальной власти, у которых имеются свои сроки рассмотрения заявлений;

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,7 минуты, что меньше установленного административными регламентами на 7,3 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,38 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,04 раза (1,42 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 180 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 36,1 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на официальном сайте органа – 17,8 % респондентов, на информационных стендах в органе и по телефону – по 17,2 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 11,7 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 82,8 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 7,2 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 10,0 % респондентов.

94,4 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 1,1 % респондентов обращались к посредникам из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,6 % респондентам, по другим причинам – 3,9 % респондентов.

61,1 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 36,1 % респондентов, на 3 балла – 2,8 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг по 16,1 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) и неудобный режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 3,3 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 2,8 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 1,1 % респондентов.

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;

обеспечить проведение работ по оптимизации 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 «Карымский район» в сети «Интернет» http://карымское.рф/муниципальные-услуги/.

**Муниципальный район «Город Краснокаменск и**

**Краснокаменский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» по 11 услугам из 30 услуг (36,7 %), 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, 855 анкет.

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

Все услуги предоставляются по принципу «одного окна», в том числе через МФЦ.

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.

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

По итогам оценки качества предоставления муниципальных услуг выявлены следующие основные проблемы:

невостребованность возможности получения муниципальной услуги в электронной форме, что может быть вызвано недостаточной информированностью граждан о порядке получения услуг в электронной форме, низкой компьютерной грамотностью населения;

недостаточная доступность предоставления услуг маломобильным группам граждан, что вызвано отсутствием условий для передвижения маломобильных граждан между этажами здания Администрации городского поселения «Город Краснокаменск».

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 9,7 дня, что меньше установленных административными регламентами на 14,7 дня (24,4 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,6 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,5 минуты (14,1 минуты);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,4 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,5 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 834 респондента.

В ходе проведения соцопросов 40,2 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
20,7 % респондентов, на официальном сайте органа – 6,7 % респондентов, на информационных стендах учреждений, структурных подразделений администрации района – 25,2 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 3,0 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,2 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 99,2 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 0,8 % респондентов.

89,8 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 0,2 % респондентов обращались к посредникам из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, по другим причинам – 10,0 % респондентов.

92,6 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 7,4 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 2,2 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей; неудобный режим работы учреждений – 2,9 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 1,9 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,2 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников – 0,1 % респондентов, другое – 0,1 % респондентов.

С целью повышения доступности и качества предоставления муниципальных услуг необходимо обеспечить повышение информированности населения района о возможности получения 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 «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» в сети «Интернет» http://adminkr.ru/econom.

**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 – 0,87), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 96,1 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 155 анкет.

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

Из числа исследуемых муниципальных услуг 12 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/,%20на) 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/,%20на) 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 13,3 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,2 дня (22,5 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,4 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6 минут (12,4 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,16 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,15 раза (1,31 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 128 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 46,1 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на официальном сайте органа – 18,8 % респондентов, в средствах массовой информации и по телефону – по 10,9 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на информационных стендах – по 5,5 % респондентов, на информационных стендах в органе – 7,8 % респондентов, по телефону – 10,9 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 88,3 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 10,9 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 0,8 % респондентов.

97,7 % 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 0,8 % респондентов, по другим причинам – 1,6 % респондентов.

89,1 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 6,3 % респондентов, на 3 балла – 2,3 % респондентов, на 2 балла – 2,3 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 4,7 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), неудобный режим работы органа – 3,9 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа – 0,8 % респондентов, другое – 1,6 % 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 «Красночикойский район» в сети «Интернет» http://чикой.забайкальскийкрай.рф/municipalnye\_uslugi.html.

**Муниципальный район «Кыринский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Кыринский район» по 34 муниципальным услугам из 54 услуг (63 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 25 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 – 0,64), 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, 785 анкет.

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

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

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, в районной газете, на информационных стендах учреждений.

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

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, указателями о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, местами для сидения в местах ожидания и заполнения необходимых документов. Услуги предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами.

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 29,7 дня, что меньше установленных административными регламентами на 0,2 дня (29,9 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 8,7 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6 минут (14,7 минуты);

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 2016 году приняло участие 776 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 99,2 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону –   
0,26 % респондентов, на официальном сайте органа – 0,26 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,26 % респондентов.

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

99,7 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур); из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур к посредникам обратились 0,1 % респондентов, по другим причинам – 0,1 % респондентов.

97,7 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2,3 % респондентов.

При получении муниципальных услуг 2,3 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

проведение процедуры оформления документов в соответствии с административным регламентом;

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

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

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://кыра.забайкальскийкрай.рф/ifno/Economika/municipalnye\_uslugi.html.

**Муниципальный район «Могойтуйский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Могойтуйский район» по 17 муниципальным услугам из 33 услуг (52 %), включённых 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 – 0,81), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,7 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 330 анкет.

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 5,8 дня, что меньше установленных административными регламентами на 27,3 дня (33,1 дня**)**;

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 1,9 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 13,1 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,54 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,07 раза (1,47 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 319 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 3,76 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на информационных стендах в органе; при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 50,5 % респондентов, по телефону – 45,5 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,31 % респондентов.

Все респонденты подавали заявления 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).

76,5 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 23,2 % респондентов, на 3 балла – 0,3 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 22,9 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 0,6 % респондентов.

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/content/итоги-мониторинга>.

**Муниципальный район «Могочинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Могочинский район» по 15 муниципальным услугам из 48 услуг (31,3 %), 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 – 0,83), 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, 367 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 13 исследуемым услугам.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 5 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.

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

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 5,2 дня, что меньше установленных административными регламентами на 16,2 дня (21,4 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7 минут, что меньше установленных административными регламентами на 7,3 минуты (14,3 минуты);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 355 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 74,1 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 2,25 % респондентов, по телефону – 5,35 % респондентов, на официальном сайте органа – 8,73 % респондентов, на информационных стендах в органе – 4,51 % респондентов, в средствах массовой информации – 5,07 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 92,7 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 1,1 % респондентов, через официальный сайт органа – 6,2 % респондентов.

95,5 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к услугам посредников 2,0 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,3 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,6 % респондентов, по другим причинам – 1,7 % респондентов.

80,9 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 18,9 % респондентов, на 3 балла – 0,3 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 5,6 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей; не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1,7 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 3,1 % респондентов, другое– 9,9 % респондентов.

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/monitoring_uslug.html>.

**Муниципальный район «Нерчинский район»**

Мониторинг осуществлен муниципальным районом «Нерчинский район» по 15 муниципальным услугам из 29 услуг (52 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 8 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 – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 107 анкет.

Предоставление муниципальных услуг в электронном виде и по принципу «одного окна» осуществляется по 1 услуге.

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 5,5 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,1 дня (14,6 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,3 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,8 минуты (14,1 минуты);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 100 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 71 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на информационных стендах в местах предоставления услуг – 3 % респондентов, по телефону – 14 % респондентов, на официальном сайте администрации муниципального района – 3 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и в средствах массовой информации – по 6 % респондентов, в средствах массовой информации – 3 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 96 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 1 % респондентов, через официальный сайт органа – 3 % респондентов.

85 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к услугам посредников 1 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 6 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 3 % респондентов, по другим причинам – 5 % респондентов.

62 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 36 % респондентов, на 3 балла – 2 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг по 19 % респондентов отметили, что им был непонятен порядок получения услуги; помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 4 % респондентов, неудобный режим работы органа – 15 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

создание комфортных условий для ожидания и заполнения документов;

необходимую квалификацию специалистов, участвующих в предоставлении услуг, исключение недоброжелательного отношения сотрудников в ходе предоставления услуг;

развитие системы электронного предоставления услуг с помощью Портала государственных и муниципальных услуг;

развитие системы межведомственного взаимодействия;

увеличение количества предоставляемых муниципальных услуг в МФЦ.

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/municipalnye\_uslugi/doklady\_otchety.html.

**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 – 0,69), 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, 349 анкет.

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

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

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 2,3 дня, что меньше установленных административными регламентами на 22,1 дня (24,4 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,7 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,3 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 328 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 13,4 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на официальном сайте органа – 3,05 % респондентов, по телефону – 9,15 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 72,9 % респондентов, на информационных стендах – 1,52 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 99,7 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 0,3 % респондентов.

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

95,7 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 4,3 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 2,4 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения); помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 2,1 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,3 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 1,2 % 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.забкрай.рф/komitet_ekonomiki_i_upravlenie_imushchestvom/> monitoring\_\_2016\_\_god/monitoring\_2016.html.

**Муниципальный район «Оловяннинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Оловяннинский район» по 18 муниципальным услугам из 33 услуг (54,5 %), 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 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 – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 197 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, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, 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 2,8 дня, что меньше установленных административными регламентами на 7,5 дня (10,3 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 10,9 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 1,6 минуты (12,5 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,39 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,35 раза (1,04 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2015 году приняло участие 181 респондент.

В ходе проведения соцопросов 19,3 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на информационных стендах в органе; при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 25,4 % респондентов, по телефону – 23,8 % респондентов, на официальном сайте органа – 22,7 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 8,29 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,55 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 92,3 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 5,5 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 2,2 % респондентов.

76,8 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к услугам посредников 22,1 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,6 % респондентов, по другим причинам – 0,6 % респондентов.

92,8 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 7,2 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 6,1 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, не понятен порядок получения услуги – 1,1 % респондентов.

Постановлением администрации муниципального района от 12 февраля 2013 года № 36 утвержден План мероприятий по повышению качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг. В 2016 году продолжается работа по реализации мероприятий Плана.

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/itogi\_monitoringa\_kachestva\_predostavleniya\_municipalnyh\_uslug.html.

**Муниципальный район «Ононский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Ононский район» по 15 муниципальным услугам из 30 услуг (50 %), 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 – 0,75), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,3 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 291 анкета.

Предоставление муниципальных услуг в электронном виде не осуществляется.

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

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 Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края и в местах предоставления услуг.

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 3,6 дня, что меньше установленных административными регламентами на 15,1 дня (18,7 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,9 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,1 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 279 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 74,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на информационных стендах – 7,89 % респондентов, по телефону – 4,66 % респондентов, на официальном сайте органа – 6,09 % респондентов, в средствах массовой информации – 6,09 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,36 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 93,9 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 3,9 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 2,6 % респондентов.

96,4 % 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 0,4 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,7 % респондентов, по другим причинам – 2,5 % респондентов.

74,9 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 22,6 % респондентов, на 3 балла – 2,5 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,8 % респондентов отметили неудобный режим работы органа; помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 1,4 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 20,8 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 0,4 % респондентов, другое – 1,1 % респондентов.

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

информирование населения о порядке получения муниципальных услуг в МФЦ;

проведение семинаров для специалистов, участвующих в предоставлении услуг, по вопросам и проблемам, снижающим уровень качества предоставления услуг.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Ононский район» в сети «Интернет» http://онон.забкрай.рф/Monitoring\_uslug/doklad\_o\_rezultatah\_monitoringa\_kachestva\_predostavleniya\_municipalnyh\_uslug\_mr\_ononskiy\_rayon\_\_\_.html.

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

Мониторинг проведен муниципальным районом«Петровск-Забайкальский район»по 22 муниципальным услугам из 44 услуг (50 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по трем муниципальным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,87), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,5 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 449 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 14 исследуемым услугам, по принципу «одного окна» - по 22 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 7,4 дня, что меньше установленных административными регламентами на 11,5 дня (18,9 дня);

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

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,74 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,41 раза (1,33 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 430 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 66,1 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на информационных стендах – 9,5 % респондентов, по телефону – 23,0 % респондентов, на официальном сайте органа – 0,9 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,5 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 83,7 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 16,3 % респондентов.

99,1 % 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 0,5 % респондентов, по другим причинам – 0,5 % респондентов.

89,5 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 9,8 % респондентов, на 3 балла – 0,7 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 5,1 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения); непонятен порядок получения услуги - 4,2 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 0,9 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,2 % 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.

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/administrativnye_reglamenty_predostavleniya_municipalnyh_uslug/monitoring_kachestva_predostavleniya_municipalnyh_uslug.html>.

**Муниципальный район «Приаргунский район»**

Мониторинг проведен администрацией муниципального района «Приаргунский район» по 26 муниципальным услугам из 52 услуг (50 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, администрациями сельских поселений: Досатуское, Зоргольское, Усть-Тасуркайское, Урулюнгуйское, Пограничнинское и городского поселения Кличкинское.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,72), 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, 2044 анкеты.

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

Информация о возможности получения муниципальных услуг по принципу «одного окна» не представлена.

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.

68 % 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 84,1 % 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.

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 4,8 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,3 дня (14,1 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 2,7 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 4,4 минуты (7,1 минуты);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 2018 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 84,2 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на официальном сайте органа – 2,1 % респондентов, на информационных стендах – 7,7 % респондентов, по телефону – 2,5 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,4 % респондентов, в средствах массовой информации – по 1,1 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 97,1 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 0,9 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 1,9 % респондентов.

98,2 % 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 0,7 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,1 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,1 % респондентов, по другим причинам – 1,0 % респондентов.

97,2 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2,2 % респондентов, на 3 балла – 0,6 % респондентов, на 2 балла – 0,1 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 0,4 % респондентов отметили, что им был непонятен порядок получения услуги; неудобный режим работы органа (учреждения) – 1,2 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей и грубость, невнимательность сотрудников – по 0,05 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа - 0,1 % респондентов, другое – 1,0 % 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 в средствах массовой информации, на официальных сайтах органов местного самоуправления муниципального района и 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;

обеспечение необходимой квалификации специалистов, участвующих в предоставлении услуг;

сокращение обращений при подаче документов (подача заявки в электронной форме, запись на прием по телефону, электронная очередь).

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/municipalnye\_uslugi/monitoring.html.

**Муниципальный район «Сретенский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Сретенский район» по 30 муниципальным услугам из 31 услуги (97 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как удовлетворительный (общая оценка качества предоставления услуг – 0,61), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 98,9 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 119 анкет.

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

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 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 15,3 дня, что меньше установленных административными регламентами на 0,1 дня (15,4 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,2 минуты, что больше установленных административными регламентами на 0,6 минуты (6,6 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,27 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,23 раза (1,04 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 89 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 53,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону – 25,8 % респондентов, на официальном сайте органа – 1,12 % респондентов, в средствах массовой информации – 18 % респондентов, на информационных стендах в органе – 1,12 % 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).

86,5 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 12,4 % респондентов, на 3 балла – 1,1 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,1 % респондентов отметили, что требуется большое количество документов из других органов (учреждений); помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 4,5 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 3,4 % респондентов, не удобный режим работы органа – 5,6 % 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/municipalnye\_uslugi.html.

**Муниципальный район «Тунгиро-Олёкминский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Тунгиро-Олёкминский район» по 11 муниципальным услугам из 12 услуг (92 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 7 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 – 0,76), 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, 41 анкета.

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 1,7 дня, что меньше установленных административными регламентами на 27,2 дня (28,9 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 2,7 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 12,3 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 37 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 89,2 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
10,8 % 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).

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

Среди проблем при получении муниципальных услуг 24,3 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 2,7 % респондентов.

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:

уменьшение количества обращений за консультацией, при помощи расширения информационной доступности сведений о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг в электронной форме

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

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/monitoring\_kachestva\_predostavleniya\_gosudarstvennyh\_i\_municipalnyh\_uslug.html.

**Муниципальный район «Тунгокоченский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Тунгокоченский район» по 32 муниципальным услугам из 63 услуг (50,8 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,87), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,4 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 357 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 32 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 6,5 дня, что меньше установленных административными регламентами на 5,9 дня (12,4 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,1 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,9 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,01 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,01 раза (1,02 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 325 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 60,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону –   
16,9 % респондентов, в средствах массовой информации – 7,1 % респондентов, на информационных стендах – 8,3 % респондентов, на официальном сайте органа – 6,2 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,6 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 95,1 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 4,0 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 0,9 % респондентов.

91,7 % 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 0,9 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,3 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,3 % респондентов, по другим причинам – 6,8 % респондентов.

96,6 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2,2 % респондентов, на 3 балла – 1,2 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 0,3 % респондентов отметили требование большого количества документов из других органов (учреждений); неудобный режим работы органа – 1,5 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 0,3 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 1,2 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить развитие 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.забкрай.рф/municipalnye\_uslugi/otchet\_po\_municipalnym\_uslugam\_2016\_god.html.

**Муниципальный район «Улётовский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Улётовский район» по 8 муниципальным услугам из 59 услуг (13,6 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

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 – 95,3 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 136 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде и по принципу «одного окна» реализована по 8 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, 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 6,9 дня, что меньше установленных административными регламентами на 19,1 дня (26 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 2,7 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 12,3 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,11 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,17 раза (1,28 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 128 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 71,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на официальном сайте органа – 3,1 % респондентов, по телефону – 9,4 % респондентов, в средствах массовой информации – 10,2 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,3 % респондентов, на информационных стендах – 3,1 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 98,4 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 1,6 % респондентов.

96,1 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

65,6 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 28,9 % респондентов, на 3 балла – 3,9 % респондентов, на 2 балла – 0,8 % респондентов, на 1 балл – 0,8 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 21,1 % респондентов отметили, что помещения для приема посетителей плохо оборудованы; неудобный режим работы органа (учреждения) – 11,7 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 6,3 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 2,3 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,8 % 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/municipalnye\_uslugi/monitoring.html.

**Муниципальный район «Хилокский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Хилокский район» по 34 муниципальным услугам из 58 услуг (58,6 %), включённых 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 – 0,85), 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, 347 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 29 муниципальным услугам, по принципу «одного окна» - по 18 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 2 муниципальные услуги предоставляются в один из выходных дней, 1 услуга предоставляется в вечерние часы.

В процессе проведения мониторинга установлено, чтотолько 88 % муниципальных услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами.

Места предоставления 91 % 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 7 дней, что меньше установленных административными регламентами на 14,4 дня (21,4 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,3 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,5 минуты (14,8 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,37 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,22 раза (1,59 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 329 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 51,7 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах – 15,8 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,3 % респондентов, по телефону – 15,5 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,86 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 4,86 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 92,1 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 3,7 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 4,3 % респондентов.

94,8 % 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 1,8 % респондентов, по другим причинам – 3,3 % респондентов.

83,3 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 15,2 % респондентов, на 3 балла – 1,5 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг по 11,9 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудованы для приема посетителей и неудобный режим работы органа (учреждения) – 5,2 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

завершить процесс регламентации муниципальных услуг;

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 оказания услуг;

обеспечить сокращение обращений заявителей услуг в орган (учреждения) при подаче документов (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/MUslugiVEltktronnom/MonitoringUsleg.html.

**Муниципальный район «Чернышевский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Чернышевский район» по 12 муниципальным услугам из 18 услуг (66,7 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

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 – 96,5 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 408 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 9 муниципальным услугам.

9 муниципальных услуг предоставляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ – 5 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.

Условия предоставления услуг не в полной мере соответствуют требованиям административных регламентов. Имеются проблемы с наличием пандусов и других элементов доступной среды для инвалидов и мобильных групп населения.

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 19,1 дня, что больше установленных административными регламентами на 5,1 дня (14 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 10 минут, что меньше установленных административными регламентами на 2,6 минуты (12,6 минуты);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 396 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 50,8 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на информационных стендах – 11,6 % респондентов, на официальном сайте органа – 9,3 % респондентов, по телефону – 20,2 % респондентов, в средствах массовой информации – 7,8 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,3 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 94,7 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 4,6 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 0,8 % респондентов.

90,2 % 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 – 3,0 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения отдельных процедур – 0,3 % респондентов, по другим причинам – 6,6 % респондентов.

69,4 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 27,3 % респондентов, на 3 балла – 3,0 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,3 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги; неудобный режим работы органа (учреждения) – 17,9 % респондентов, помещения плохо оборудованы для приема посетителей – 6,6 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников - 2,3 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,8 % респондентов, другое – 2,0 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

обеспечить условия предоставления муниципальных услуг для инвалидов и маломобильных групп населения;

обеспечить необходимой квалификацией специалистов, участвующих в предоставлении услуг, исключить недоброжелательного отношения сотрудников в ходе предоставления услуг;

сократить сроки фактического предоставления услуг в днях до установленных в регламентах;

повысить комфортность предоставления услуг, в том числе путем обеспечения наличия мест для заполнения необходимых документов, а также путем размещения указателей о месте приема заявителей на этажах и в кабинетах;

провести работу по информированию заявителей услуг о предоставлении муниципальных услуг и информации о порядке их предоставления 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 «Чернышевский район» в сети «Интернет» http://чернышевск.забкрай.рф/municipalnye\_uslugi/otchet\_o\_provedenii\_monitoringa\_kachestva\_predostavleniya\_municipalnoy\_uslugi\_v\_2016\_godu.html.

**Муниципальный район «Читинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Читинский район» по 22 муниципальным услугам из 44 услуг (50 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 8 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 – 0,90), 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, 412 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, по всем исследуемым муниципальным услугам предусмотрена возможность их получения в электронном виде.

3 муниципальные услуги предоставляется по принципу «одного окна».

Ведется работа по передаче 6 муниципальных услуг на площадку МФЦ, а также по заключению Соглашений о взаимодействии между КГАУ МФЦ и Комитетом образования администрации муниципального района «Читинский район», Комитетом культуры администрации муниципального района «Читинский район».

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 «Зачисление в муниципальные образовательные организации, реализующие основную образовательную программу начального общего, основного общего и среднего общего образования» предоставляется в выходной день.

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 8 дней, что меньше установленных административными регламентами на 17,6 дня (24,3 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,3 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,8 минуты (14,1 минуты);

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 2016 году приняло участие 398 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 33,7 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
21,4 %, на официальном сайте органа – 9,05 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,25 % респондентов, на информационных стендах – 28,9 % респондентов, в средствах массовой информации – 6,78 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 99,8 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 0,25 % респондентов.

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

94,7 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 5,3 % респондентов.

Анализ результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг свидетельствует о следующих выявленных проблемах:

1. муниципальная услуга «Зачисление в муниципальные образовательные организации, реализующие основную образовательную программу начального общего, основного общего и среднего общего образования» предоставляется в здании, не оборудованном пандусом 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;

1. недостаточный уровень информированности населения района о возможности получения услуг в электронном виде.

В 2016-2017 годах будет активизирована работа по информированию населения муниципального района «Читинский район» о возможности получения муниципальных услуг через электронные сервисы;

1. 2,0 % респондентов считают режим работы администрации муниципального района «Читинский район» неудобным для получения муниципальных услуг. Кроме того, 3,3 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей.

На очередном заседании комиссии по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг планируется рассмотреть вопрос оказания муниципальных услуг в вечернее время и в выходные дни, а также модернизации мест для ожидания и заполнения необходимых документов.

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/munuslugi/monitoring\_kachestva\_predostavleniya\_municipalnyh\_uslug/2016uslugi.html.

**Муниципальный район «Шелопугинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Шелопугинский район» по 12 муниципальным услугам из 24 услуг (50 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

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, 56 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, по всем исследуемым муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются по принципу «одного окна», в том числе через 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 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 частые сбои в программном обеспечении при осуществлении межведомственного информационного взаимодействия, что приводит к нарушению сроков предоставления услуг.

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 6,3 дня, что меньше установленных административными регламентами на 22,5 дня (28,8 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,7 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,3 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 0,07 раза (1 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 44 респондента.

В ходе проведения соцопросов 36,4 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
9,1 % респондентов, на официальном сайте органа –27,3 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 6,8 %, на информационных стендах – 13,6 % респондентов, в средствах массовой информации – 6,8 % респондентов.

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

86,4 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 2,3 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 4,6 % респондентов, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 6,8 % респондентов.

88,6 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 11,4 % респондентов.

При проведении соцопроса 6,8 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 2,3 % респондентов, другое – 2,3 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

устранить сбои в работе программного обеспечения при осуществлении межведомственного информационного взаимодействия через ЗИЦ Забайкальского края;

повысить информированность населения района о возможности получения муниципальных услуг в МФЦ.

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://шелоп.забайкальскийкрай.рф/municipalnie-uslugi/monitoring/doklad_> 2016.html.

**Муниципальный район «Шилкинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Шилкинский район» по 26 муниципальным услугам из 48 услуг (54,2 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 12 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 – 0,84), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 97,7 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 489 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, по всем исследуемым муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

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

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 5,3 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,7 дня (26,5 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,6 минут, что меньше установленных административными регламентами на 9,4 минут (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,17 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,14 раза (1,03 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2016 году приняло участие 475 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 64,2 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 12,6 % респондентов, на информационных стендах – 7,2 % респондентов, по телефону – 10,1 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,4 % респондентов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 1,5 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 94,7 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 4,4 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края 0,8 % респондентов.

94,7 % 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 – 0,2 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 1,9 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 1,1 % респондентов, по другим причинам – 2,1 % респондентов.

80,4 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 16,2 % респондентов, на 3 балла – 3,0 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,4 % респондентов (1 балл).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 2,3 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей; не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1,5 % респондентов, неудобный режим работы органа (учреждения) – 1,1 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,4 % респондентов, другое – 14,3 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

повысить информированность населения района о возможности получения муниципальных услуг в МФЦ и в электронном виде;

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

повысить комфортность предоставления услуг, в том числе путем обеспечения наличия мест для заполнения необходимых документов, а также путем размещения указателей о месте приема заявителей на этажах и в кабинетах.

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/ser/monitoring-munitsipalnykh-uslug-v-2015-godu.

**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;

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 2016 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 | 983 | 0,86 | 98,9 | 36 | 61 | 59 |
| 2 | Город Петровск-Забайкальский | 109 | 0,86 | 100 | 31 | 61 | 51 |
| 3 | ЗАТО п. Горный | 191 | 0,81 | 97,9 | 21 | 41 | 51 |
| 4 | Поселок Агинское | 1008 | 0,85 | 100 | 20 | 57 | 35 |
| 5 | Агинский район | 306 | 0,78 | 91,8 | 19 | 37 | 51,3 |
| 6 | Акшинский район | 269 | 0,87 | 100 | 39 | 39 | 100 |
| 7 | Александрово-Заводский район | 500 | 0,81 | 97,6 | 37 | 74 | 50 |
| 8 | Балейский район | 229 | 0,85 | 99,6 | 17 | 29 | 65,5 |
| 9 | Борзинский район | 774 | 0,78 | 99,0 | 32 | 62 | 52 |
| 10 | Газимуро-Заводский район | 114 | 0,64 | 100 | 25 | 36 | 69,4 |
| 11 | Город Краснокаменск и Краснокаменский район | 834 | 0,88 | 100 | 11 | 30 | 36,7 |
| 12 | Дульдургинский район | 178 | 0,71 | 100 | 10 | 36 | 27,8 |
| 13 | Забайкальский район | 189 | 0,88 | 100 | 22 | 22 | 100 |
| 14 | Каларский район | 154 | 0,85 | 100 | 32 | 63 | 51 |
| 15 | Калганский район | 199 | 0,90 | 100 | 14 | 26 | 53,8 |
| 16 | Карымский район | 180 | 0,82 | 96,7 | 19 | 29 | 65,5 |
| 17 | Красночикойский район | 128 | 0,87 | 96,1 | 29 | 57 | 51 |
| 18 | Кыринский район | 776 | 0,64 | 100 | 34 | 54 | 63 |
| 19 | Могойтуйский район | 319 | 0,81 | 99,7 | 17 | 33 | 52 |
| 20 | Могочинский район | 355 | 0,83 | 100 | 15 | 48 | 31,3 |
| 21 | Нерчинский район | 174 | 0,77 | 100 | 15 | 29 | 52 |
| 22 | Нерчинско-Заводский район | 328 | 0,69 | 100 | 21 | 42 | 50 |
| 23 | Оловяннинский район | 181 | 0,55 | 100 | 18 | 33 | 54,5 |
| 24 | Ононский район | 279 | 0,75 | 99,3 | 15 | 30 | 50 |
| 25 | Петровск-Забайкальский район | 430 | 0,87 | 99,5 | 22 | 44 | 50 |
| 26 | Приаргунский район | 2018 | 0,72 | 99,8 | 26 | 52 | 50 |
| 27 | Сретенский район | 89 | 0,61 | 98,9 | 30 | 31 | 97 |
| 28 | Тунгиро-Олёкминский район | 37 | 0,76 | 100 | 11 | 12 | 92 |
| 29 | Тунгокоченский район | 325 | 0,87 | 99,4 | 32 | 63 | 50,8 |
| 30 | Улётовский район | 128 | 0,75 | 95,3 | 8 | 59 | 13,6 |
| 31 | Хилокский район | 329 | 0,85 | 99,4 | 34 | 58 | 58,6 |
| 32 | Чернышевский район | 396 | 0,71 | 96,5 | 12 | 18 | 66,7 |
| 33 | Читинский район | 398 | 0,90 | 100 | 22 | 44 | 50 |
| 34 | Шелопугинский район | 44 | 0,86 | 100 | 12 | 24 | 50 |
| 35 | Шилкинский район | 475 | 0,84 | 97,7 | 26 | 48 | 54,2 |
| **В целом по муниципальным образованиям Забайкальского края** | | **13352** | **0,79** | **99,1** | **784** | **1482** | **55,9** |

**Доклад**

**об итогах мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2016 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 2016 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 2016 году мониторинг осуществлялся в обособленных подразделениях КГАУ «МФЦ Забайкальского края»: Межрайонном отделе № 1 филиала КГАУ «МФЦ Забайкальского края» по городу Чита (далее – МО № 1), Межрайонном отделе № 2 филиала КГАУ «МФЦ Забайкальского края» по городу Чита (далее – МО № 2), филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» по Читинскому району (далее – филиал МФЦ по Читинскому району), Агинском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Агинский филиал МФЦ), Забайкальском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Забайкальский филиал МФЦ), Балейском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Балейский филиал МФЦ), Шелопугинском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Шелопугинский филиал МФЦ), Хилокском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Хилокский филиал МФЦ), Могойтуйском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Могойтуйский филиал МФЦ), Борзинском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Борзинский филиал МФЦ), Ононском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Ононский филиал МФЦ), Краснокаменском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Краснокаменский филиал МФЦ), Нерчинском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Нерчинский филиал МФЦ), Могочинском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Могочинский филиал МФЦ), Акшинском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Акшинский филиал МФЦ), Дульдургинском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Дульдургинский филиал МФЦ), Красночикойском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Красночикойский филиал МФЦ), Улётовском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Улётовский филиал МФЦ), Шилкинском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Шилкинский филиал МФЦ), Сретенском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Сретенский филиал МФЦ) в отношении 16 государственных услуг, предоставляемых федеральными органами власти, 9 государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Забайкальского края, 3 муниципальных услуг, предоставляемых городским округом «Город Чита».

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) | 39 |
| 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, 12  http://[www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru) | 9 |
| 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, пом. 2  <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, 5  http://[www.mfc-chita.ru/krasnokamensk](http://www.mfc-chita.ru/krasnokamensk) | 11 |
| 13 | Нерчинский филиал МФЦ | г. Нерчинск, ул. Шилова, 18  http://[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, 3  http://[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 |

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 15 территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, с 20 органами исполнительной государственной власти и краевыми организациями и учреждениями, 68 органами местного самоуправления и муниципальными организациями и учреждениями, а также с 3 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 |
|  | Управление Федеральной миграционной службы по Забайкальскому краю |
|  | Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю |
|  | Управление Федеральной антимонопольной службы по Забайкальскому краю |
|  | Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю |
|  | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Забайкальскому краю |
|  | Управление государственного автодорожного надзора по Забайкальскому краю Федеральной службы по надзору в сфере транспорта |
|  | Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Забайкальскому краю |
|  | Управление Федеральной службы по надзору в сфере зашиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту |
|  | Территориальное управление Федерального агентства по управлению государственным имуществом в Забайкальском крае |
|  | Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Забайкальскому краю |
|  | Государственная инспекция труда в Забайкальском крае |
|  | Отделение Пенсионного фонда РФ по Забайкальскому краю |
|  | Забайкальское региональное отделение Фонда социального страхования РФ |
|  | Филиал ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю |
| **Исполнительные органы государственной власти Забайкальского края,**  **краевые учреждения и организации** | |
|  | Министерство культуры Забайкальского края |
|  | Министерство здравоохранения Забайкальского края |
|  | Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края |
|  | Министерство природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края |
|  | Министерство территориального развития Забайкальского края |
|  | Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края |
|  | Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края |
|  | Министерство экономического развития Забайкальского края |
|  | Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края |
|  | Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края |
|  | Департамент по обеспечению деятельности мировых судей в Забайкальском крае |
|  | Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края |
|  | Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края |
|  | Государственная служба по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира Забайкальского края |
|  | Государственная лесная служба Забайкальского края |
|  | Государственное казённое учреждение «Краевой центр социальной защиты населения» Забайкальского края |
|  | Краевое государственное унитарное предприятие «Забайкальское БТИ» |
|  | Краевое государственное бюджетное учреждение по архивно-информационному и геопространственному обеспечению «Забайкальский архивно-геоинформационный центр» |
| **Органы местного самоуправления Забайкальского края,**  **муниципальные учреждения и организации** | |
|  | Администрация городского округа «Город Чита» |
|  | Комитет городского хозяйства администрации городского округа «Город Чита» |
|  | Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Чита» |
|  | Управление культуры администрации городского округа «Город Чита» |
|  | Комитет образования администрации городского округа «Город Чита» |
|  | Комитет градостроительной политики администрации городского округа «Город Чита» |
|  | Администрация Черновского административного района городского округа «Город Чита» |
|  | Администрация Ингодинского административного района городского округа «Город Чита» |
|  | Администрация Центрального административного района городского округа «Город Чита» |
|  | Администрация Железнодорожного административного района городского округа «Город Чита» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения города Читы» |
|  | Администрация муниципального района «Читинский район» |
|  | Администрация муниципального района «Борзинский район» |
|  | Администрация городского поселения «Борзинское» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Борзинского района» |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Коммунальник» |
|  | Администрация муниципального района «Хилокский район» |
|  | Администрация городского поселения «Хилокское» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Хилокского района» |
|  | Администрация муниципального района «Балейский район» |
|  | Администрации городского поселения «Город Балей» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Балейского района» |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Коммунальник» |
|  | Администрация муниципального района «Шилкинский район» |
|  | Администрация муниципального района «Шилкинский район» и МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр муниципального района «Шилкинский район» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Шилкинского района» |
|  | Муниципальное казенное учреждение «Администрация муниципального района «Шелопугинский район» |
|  | Муниципальное казенное учреждение «Администрация сельского поселения «Шелопугинское» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система Шелопугинского района» |
|  | Муниципальное унитарное предприятие жилищно-коммунального хозяйства «Шахтаминское» |
|  | Администрация муниципального района «Могойтуйский район» |
|  | Администрация городского поселения «Могойтуй» |
|  | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий центр досуга муниципального района «Могойтуйский район» |
|  | Государственное казенное учреждение "Центр занятости населения Могойтуйского района |
|  | Администрация муниципального района «Улетовский район» |
|  | Администрация сельского поселения «Улетовское» |
|  | Администрация муниципального района «Улетовский район» и Межпоселенческое районное учреждение культуры муниципального района «Улетовский район» Забайкальского края |
|  | Администрация городского округа «Поселок Агинское» |
|  | Администрация муниципального района «Агинский район» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Агинского района» |
|  | Администрация муниципального района «Сретенский район» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Сретенского района» |
|  | Администрация муниципального района «Акшинский район» |
|  | Администрация сельского поселения «Акшинское» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Акшинского района» |
|  | Администрация муниципального района «Ононский район» |
|  | Администрации сельского поселения «Нижнецасучейское» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Ононского района» |
|  | Администрация муниципального района «Красночикойский район» |
|  | Администрация сельского поселения «Красночикойское» |
|  | Администрация муниципального района «Красночикойский район» и МУК «Культурно-досуговый центр» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Красночикойского района» |
|  | Администрация муниципального района «Дульдургинский район» |
|  | Администрация сельского поселения «Дульдурга» |
|  | Администрация муниципального района «Дульдургинский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Социально-культурный центр» муниципального района «Дульдургинский район» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Дульдургинского района» |
|  | Администрация муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» |
|  | Администрация городского поселения «Город Краснокаменск» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Краснокаменского района» |
|  | Администрация муниципального района «Нерчинский район» |
|  | Администрация городского поселения «Нерчинское» |
|  | Администрация муниципального района «Нерчинский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нерчинский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Нерчинского района» |
|  | Администрация муниципального района «Могочинский район» |
|  | Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Могочинского и Тунгиро-Олёкминского районов» |
|  | Администрация муниципального района «Забайкальский район; |
|  | Администрация городского поселения «Забайкальское» |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Коммунальник» |
| **Иные организации** | |
|  | Фонд поддержки малого предпринимательства Забайкальского края |
|  | Акционерное общество «Фонд инвестиционного развития» Забайкальского края |
|  | Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства |

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. Наилучшие показатели в МО № 2 и МО № 1, наихудший показатель в Борзинском филиале МФЦ - 0,6 (удовлетворительный).

Получатели услуг полностью удовлетворены качеством организации их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей услуг – 99 %). В 8 филиалах (Забайкальский, Балейский, Шелопугинский, Могойтуйский, Дульдургинский, Шилкинский, Сретенский и Улетовский) 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 | 0,9 | 96 |
| 2 | МО № 2 | 1 | 97 |
| 3 | Филиал МФЦ Читинского района | 0,7 | 98 |
| 4 | Агинский филиал МФЦ | 0,7 | 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 | 99 |
| 9 | Могойтуйский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 10 | Борзинский филиал МФЦ | 0,6 | 99 |
| 11 | Ононский филиал МФЦ | 0,7 | 99 |
| 12 | Краснокаменский филиал МФЦ | 0,7 | 99 |
| 13 | Нерчинский филиал МФЦ | 0,7 | 98 |
| 14 | Красночикойский филиал МФЦ | 0,7 | 99 |
| 15 | Акшинский филиал МФЦ | 0,7 | 98 |
| 16 | Дульдургинский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 17 | Могочинский филиал МФЦ | 0,7 | 99 |
| 18 | Шилкинский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 19 | Сретенский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 20 | Улётовский филиал 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 Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Забайкальского края от 17 апреля 2012 года № 170 «Об утверждении Стандарта качества оказания государственной услуги «Организация и обеспечение деятельности единого места приема, регистрации, выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг», другими нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе МФЦ, а также административными регламентами государственных органов власти (органов местного самоуправления) по предоставлению 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 3 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 с 8.00 до 18.00, вторник с 8.00 до 20.00, суббота с 8.00 до 18.00, воскресенье – выходной день |
| 2 | МО № 2 |
| 3 | Филиал МФЦ Читинского района |
| **Группа 2** | | |
| 4 | Агинский филиал МФЦ | понедельник, среда, четверг с 8.00-17.00, вторник с 8.00-20.00, пятница с с 9.00 до 14.00, суббота, воскресенье – выходной день |
| 5 | Забайкальский филиал МФЦ |
| 6 | Балейский филиал МФЦ |
| 7 | Шелопугинский филиал МФЦ |
| 8 | Хилокский филиал МФЦ |
| 9 | Могойтуйский филиал МФЦ |
| 10 | Ононский филиал МФЦ |
| 11 | Нерчинский филиал МФЦ |
| 12 | Красночикойский филиал МФЦ |
| 13 | Акшинский филиал МФЦ |
| 14 | Дульдургинский филиал МФЦ |
| 15 | Могочинский филиал МФЦ |
| 16 | Шилкинский филиал МФЦ |
| 17 | Сретенский филиал МФЦ |
| 18 | Улётовский филиал МФЦ |
| **Группа 3** | | |
| 19 | Краснокаменский филиал МФЦ | понедельник, среда, четверг, пятница с 8.00-18.00, вторник с 8.00-20.00, суббота с 8.00 до 18.00, воскресенье – выходной день |
| 20 | Борзинский филиал МФЦ |

Работа справочно-информационной службы Контакт-центра КГАУ «МФЦ Забайкальского края» осуществляется ежедневно понедельник, среда, четверг, пятница с 8.00 до 18.00, вторник с 8.00 до 20.00, суббота с 8.00 до 18.00, воскресенье – выходной день.

В период проведения мониторинга по исследуемым услугам не зарегистрировано судебных исков в отношении должностных лиц МФЦ на ненадлежащее оказание услуг. Количество зарегистрированных жалоб в отношении сотрудников МФЦ – 43, Агинского филиала МФЦ – 3, Забайкальский филиал МФЦ – 1, Балейский филиал МФЦ – 0, Шелопугинский филиал МФЦ – 0, Хилокский филиал МФЦ – 1, Могойтуйский филиал МФЦ – 1, Борзинский филиал – 1, Ононский филиал – 0, Краснокаменский филиал – 3, Нерчинский филиал – 1, Красночикойский филиал – 0, Акшинский филиал – 0, Дульдургинский филиал – 0, Могочинский филиал – 0, Шилкинский филиал – 0, Сретенский филиал – 0, Улётовский филиал – 1.

В социологическом опросе заявителей услуг приняло участие 3221 респондент, в том числе в МО № 1 - 220 респондентов, МО № 2 – 175 респондентов, филиале МФЦ по Читинскому району – 196 респондентов, Агинском филиале МФЦ – 156 респондентов, Забайкальском филиале МФЦ – 157 респондентов, Балейском филиале МФЦ – 154 респондента, Шелопугинском филиале МФЦ – 150 респондентов, Хилокском филиале МФЦ – 163 респондента, Могойтуйском филиале МФЦ – 153 респондента, Борзинском филиале МФЦ – 153 респондента, Ононском филиале МФЦ – 164 респондента, Краснокаменском филиале МФЦ – 154 респондента, Нерчинском филиале – 154 респондента, Красночикойском филиале МФЦ – 152 респондента, Акшинском филиале МФЦ – 151 респондент, Дульдургинском филиале МФЦ – 152 респондента, Могочинском филиале МФЦ – 167 респондентов, Шилкинском филиале МФЦ – 150 респондентов, Сретенском филиале МФЦ – 150 респондентов, Улетовском филиале МФЦ – 150 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 30,76 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении МФЦ, от друзей (коллег, родственников, знакомых) – 29,4 % респондентов, в средствах массовой информации – 16,12 % респондентов, на информационных стендах – 2,3 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 5,66 % респондентов, из информационных брошюр (буклетов) МФЦ и на официальном сайте органа (учреждения), предоставляющего услугу - 7,5 % респондентов, по телефону Контакт – центра МФЦ – 2,7 % респондентов, из других источников – 5,14 % респондентов, 0,42 % респондентов не ответили на указанный вопрос.

Доступностью информации о правилах предоставления услуг в МФЦ полностью удовлетворены 90,5 % респондентов, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 8,9 % респондентов, скорее не удовлетворены – 0,2 % респондентов, полностью не удовлетворены – 0,14 % респондентов, 0,26 % респондентов не ответили на указанный вопрос.

Полнотой информации, полученной в ходе обращения за консультацией к специалистам МФЦ, полностью удовлетворены 91,1 % респондентов, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 6,9 % респондентов, скорее не удовлетворены – 0,2 % респондентов, полностью не удовлетворены – 0,4 % респондентов, 1,0 % респондентов за консультацией не обращались, 0,4 % респондентов не ответили на указанный вопрос. Для однократного получения услуги один раз обращались в МФЦ   
70,5 % респондентов, два раза – 17,5 % респондентов, три раза – 5,1 % респондентов, более трех раз – 4,1 % респондентов.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей услуг в МО № 1 составило 9 минут, МО № 2 – 9 минут, филиале МФЦ по Читинскому району – 7 минут, Агинском филиале МФЦ – 7 минут, Забайкальском филиале МФЦ – 6 минут, Балейском филиале МФЦ – 2 минуты, Шелопугинском филиале МФЦ – 2 минуты, Хилокском филиале МФЦ – 2 минуты, Могойтуйском филиале МФЦ – 9 минут, Борзинском филиале МФЦ – 15 минут, Ононском филиале МФЦ – 4 минуты, Краснокаменском филиале МФЦ – 4 минуты, Нерчинском филиале – 7 минут, Красночикойском филиале МФЦ – 15 минут, Акшинском филиале МФЦ – 4 минуты, Дульдургинском филиале МФЦ – 4 минуты, Могочинском филиале МФЦ – 3 минуты, Шилкинском филиале МФЦ – 3 минуты, Сретенском филиале МФЦ – 6 минут, Улетовском филиале МФЦ – 5 минут.

89,1 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 7,8 % респондентов, на 3 балла – 0,94 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,3 % респондентов (на 2 балла – 0,13 % респондентов, на 1 балл – 0,2 % респондентов).

Среди проблем при получении услуг на базе МФЦ 1,05 % респондентов отметили неудобный режим работы МФЦ, необходимость привлечения посредников с целью ускорения процесса получения услуги – 0,92 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников МФЦ – 0,15 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников МФЦ – 0,14 % респондентов, другие проблемы, оказавшие влияние на уровень их удовлетворенности качеством предоставления услуг (в докладе, представленном КГАУ «МФЦ Забайкальского края» не уточнены) – 5,97 % 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 | 1,82 |
| 2 | МО № 2 | 2,86 |
| 3 | Филиал МФЦ Читинского района | 2,04 |
| 4 | Агинский филиал МФЦ | 1,92 |
| 5 | Забайкальский филиал МФЦ | 0 |
| 6 | Балейский филиал МФЦ | 0 |
| 7 | Шелопугинский филиал МФЦ | 2,0 |
| 8 | Хилокский филиал МФЦ | 0 |
| 9 | Могойтуйский филиал МФЦ | 1,31 |
| 10 | Борзинский филиал МФЦ | 0 |
| 11 | Ононский филиал МФЦ | 1,22 |
| 12 | Краснокаменский филиал МФЦ | 0 |
| 13 | Нерчинский филиал МФЦ | 1,3 |
| 14 | Красночикойский филиал МФЦ | 1,32 |
| 15 | Акшинский филиал МФЦ | 0 |
| 16 | Дульдургинский филиал МФЦ | 0 |
| 17 | Могочинский филиал МФЦ | 1,2 |
| 18 | Шилкинский филиал МФЦ | 0,67 |
| 19 | Сретенский филиал МФЦ | 0,67 |
| 20 | Улётовский филиал МФЦ | 0 |

Необходимости в неформальных платежах (платежах, не имеющих документального подтверждения), связанных с организацией предоставления услуг на базе МФЦ, у респондентов не возникало.

С целью повышения качества организации предоставления услуг на базе МФЦ необходимо внести изменения в административные регламенты, регулирующие предоставление услуг, в части, касающейся исключения норм, препятствующих предоставлению таких услуг по принципу «одного окна», и нормативно-правовые акты по передаче полномочий МФЦ на оказание услуги в полном объеме.

В целях учета количества обращений заявителей в МФЦ функционирует автоматизированная информационная система МФЦ (далее – АИС, АИС МФЦ), соответствующая требованиям, предъявляемым к АИС в соответствии с пунктом 21 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376.

АИС МФЦ подключена к единой системе межведомственного электронного взаимодействия в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. N 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» на безвозмездной основе.

Справочная информация о деятельности КГАУ «МФЦ Забайкальского края» приведена в таблице 6 к настоящему Докладу.

Таблица 6

**Справочная информация о деятельности**

**КГАУ «МФЦ Забайкальского края»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателя** |  |
| 1 | Количество заявлений о предоставлении государственных и иных услуг принято, ед.: | 107 316 |
| 2 | Количество выданных результатов предоставления услуг, ед. | 39838 |
| 3 | Количество отказов в приеме документов (возврат документов) от заявителей | - |
| 5 | Количество обращений в Центр телефонного обслуживания, ед. | 110 803 |
| 6 | Количество «ответных звонков» заявителям, осуществленных специалистами учреждения, ед. | 72 374 |
| 7 | Максимальный срок ожидания в очереди для получения информации (консультирования), мин. | 15 мин |
| 8 | Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление услуги, мин. | 15 мин |
| 9 | Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата услуги, мин. | 15 мин |
| 10 | Количество жалоб о деятельности МФЦ, ед. | 56 |
| 11 | Количество запросов, направленных специалистами МФЦ в целях получения информации/документов, необходимых для предоставления услуг заявителю | - |
| 12 | Количество ответов, полученных МФЦ по запросам, указанным в п.11 | - |
| 14 | Количество органов власти, включенных в систему межведомственного информационного взаимодействия с МФЦ, ед. | 10 |