**Доклад**

**об итогах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2014 году**

1. **Введение**

Доклад об итогах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2014 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.

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 188 государственных услуг. Из них мониторинг проведен 19 органами исполнительной власти по 111 услугам (59,0 %) (2012 год - 53,9 %, 2013 год - 60,0 %). В 2012 году – 21 органом исполнительной власти по 89 услугам, в 2013 году – 19 органами исполнительной власти по 108 услугам.

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

Из исследованных 111 государственных услуг по 8 услугам провести опрос заявителей не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга (Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края – одна услуга, Министерство культуры Забайкальского края – одна услуга, Государственная лесная служба Забайкальского края – 3 услуги, Государственная служба по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира Забайкальского края – одна услуга, Государственная ветеринарная служба Забайкальского края – 2 услуги).

Всего проанализировано, с учетом проведенного соцопроса получателей государственных услуг, 4083 анкеты (в 2012 году - 2630 анкет, в 2013 году – 4144 анкеты).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,841), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственных услуг – 91,95 %).

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органов исполнительной власти на ненадлежащее оказание исследуемых услуг не поступало.

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 13,6 дней, что меньше установленных административными регламентами на 10,1 дней (23,7 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 6,6 минут, что меньше установленных административными регламентами на 7,9 минут (14,5 минут);

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 1,1 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,2 раза (1,3 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 3976 респондентов (в 2012 году - 2541 респондент, в 2013 году – 4036 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 32,9 % 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 – 24,3 % респондентов, по телефону - 14,0 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 12,8 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 8,1 % респондентов, в средствах массовой информации – 7,8 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс – 7,0 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края) - 1,4 % респондентов.

 94,3 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов 1,3 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,9 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,5 % респондентов.

76,1 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 21,1 % респондентов, на 3 балла – 2,6 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,2 % респондентов (2 балла – 0,1 % респондентов, 1 балл – 0,1 % респондентов).

При проведении соцопроса 6,61 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1,8 % респондентов, неудобный режим работы органа (учреждения) - 1,4 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 1,3 % респондентов, требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком (взятка, подарок) – 0,2 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 0,2 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,1 % 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 – 0,76), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 96,0 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 9 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. Услуга предоставляется 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 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 81 день, что меньше установленного административным регламентом на 9 дней (90 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 4 минуты, что меньше установленного административным регламентом на 11 минут (15 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 8 респондентов (в 2013 году – 28 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 100,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края.

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 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 6 государственным услугам из 12 услуг (50,0 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,71), получатели государственных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 85,9 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 77 анкет.

По всем исследуемым государственным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из исследуемых государственных услуг 2 услуги предоставляются 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.

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 анализе результатов проведенного мониторинга выявлено, что при предоставлении государственной услуги «Выдача и переоформление разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Забайкальского края» актуальной проблемой является расстояние, которое необходимо преодолеть жителям отдаленных и труднодоступных районов Забайкальского края для получения услуги.

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

среднее время получения услуги в целом по органу по данным соцопроса составило 16,0 дней, что меньше установленных административными регламентами на 5,6 дней (21,6 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 9,51 минут, что меньше установленных административными регламентами на 4,6 минуты (14,1 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,1 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,7 раз (1,8 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году принял участие 71 респондент (в 2013 году - 76 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 43,7 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на официальном сайте органа – 31,0 % респондентов, по телефону – 21,1 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,2 % респондентов.

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

94,4 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 2,8 % респондентов, по другим причинам – 1,4 % респондентов.

85,9 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 14,1 % респондентов, на 3 балла – 1,4 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 4,2 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения).

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

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

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления 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.забайкальский>край.рф/a

dministrativnaya\_reforma/monitoring\_gos gosudarstvennyh\_uslug\_2014\_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.

 По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,89), получатели государственных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 87,9 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 145 анкет.

По 8 исследуемым государственным услугам осуществляется предоставление в электронном виде.

Через МФЦ предоставляется государственная услуга «Выдача разрешений на выброс вредных (загрязняющих) веществ в атмосферный воздух стационарными источниками».

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.

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 21,4 дня, что меньше установленных административными регламентами на 22,1 дней (43,5 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 1,9 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 13,1 минут (15,0 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 136 респондентов (в 2013 году - 158 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 27,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа; при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 22,1 % респондентов, по телефону – 22,1 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 14,0 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 13,2 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,7 % респондентов.

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

94,9 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,7 % респондентов, по другим причинам – 4,4 % респондентов.

90,4 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 9,6 % респондентов.

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 экологии 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 8 государственным услугам из 15 услуг (53 %), включенных в Перечень государственных услуг. По государственной услуге «Формирование и ведение краевого реестра садоводческих, огороднических и дачных некоммерческих объединений граждан, осуществляющих свою деятельность на территории Забайкальского края», в связи с отсутствием обращений за ее получением, соцопрос не проведен.

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 – 99,3 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 288 анкет.

В 2014 году 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, на этажах и в кабинетах, 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 предоставлении Министерством государственных услуг имеется проблема, связанная с длительными сроками предоставления государственных услуг, что является следствием несвоевременного поступления денежных средств на счет Министерства из-за необеспеченности бюджета Забайкальского края.

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 28,3 дней, что меньше установленных административными регламентами на 19,9 дней (48,2 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 3,6 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,4 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,0 раз, что соответствует установленным административным регламентам.

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 280 респондентов (в 2013 году - 254 респондента).

В ходе проведения соцопросов 40,4 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на официальном сайте органа – 26,4 % респондентов, по телефону – 24,3 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 4,6 %, в средствах массовой информации – 2,9 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,4 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа – 0,7 % респондентов.

97,5 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 1,1 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 1,1 % респондентов, по другим причинам – 0,4 % респондентов.

31,8 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 60,0 % респондентов, на 3 балла – 7,9 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,4 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг 0,7 % респондентов отметили требование большого количества документов из других органов (учреждений), не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 0,5 % респондентов.

С целью повышения доступности и качества предоставления государственных услуг необходимо создание комфортных условий для ожидания и заполнения документов.

Отчеты о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» <http://минсельхоз.забайкальский>край.рф/mc

x/gosuslugi/monitoring.html.

**Министерство труда и социальной защиты Забайкальского края**

Мониторинг в сфере труда и социальной защиты проведен по 28 государственным услугам из 54 услуг (52 %), 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 проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 957 анкет.

Возможность подачи заявления в электронном виде реализована в отношении всех услуг.

Через МФЦ осуществляется предоставление 21 услуги.

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 14 территориальных отделах (из 30), в которых проводился мониторинг;

 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.

 Наиболее актуальной проблемой, связанной с предоставлением услуг, является предоставление услуг в помещениях, не оборудованных соответствующим образом для приема посетителей.

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 13,9 дней, что меньше установленных административными регламентами на 11,3 дней (25,2 дней). По одной услуге превышены сроки предоставления услуги по причине получения пособия через банк;

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

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 929 респондентов (в 2013 году - 785 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 36,4 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на информационных стендах в органе (учреждении) – 25,6 % респондентов, по телефону – 20,2 % респондентов, в средствах массовой информации – 10,8 % респондентов, на официальном сайте органа – 4,2 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,8 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг 0,3 % респондентов, через официальный сайт органа – 0,1 % респондентов.

97,2 % 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 0,7 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,4 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата - 0,1 % респондентов, по другим причинам – 1,6 % респондентов.

87,4 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 12,3 % респондентов, на 3 балла – 0,3 % респондентов.

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 края.

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](http://минсоц.забайкальскийкрай.рф/%20%20monitoring)\_kachestva\_uslug.html.

**Министерство здравоохранения Забайкальского края**

Мониторинг в сфере здравоохранения проведен по 3 государственным услугам из 6 услуг (50 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,73), получатели государственных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 79,9 % респондентов).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 63 анкеты.

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

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

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

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

При проведении мониторинга выявлено, что административные регламенты предоставления государственных услуг «Лицензирование медицинской деятельности» и «Лицензирование фармацевтической деятельности» не утверждены.

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 30,0 дней, что меньше установленных административными регламентами на 15,0 дней (45,0 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 8,0 минут, что меньше установленных административными регламентами на 7,0 минут (15,0 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 2,0 раза, что соответствует установленным административным регламентам.

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 60 респондентов (в 2013 году - 229 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 43,3 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) - 31,7 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 13,3 % респондентов, по телефону – 8,3 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,3 % респондентов.

88,3 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к посредникам – 3,3 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 1,7 % респондентов, по другим причинам – 6,7 % респондентов.

56,7 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 30,0 % респондентов, на 3 балла – 13,3 % респондентов.

При проведении соцопроса 45,0 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов); неудобный режим работы органа (учреждения) – 1,7 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников – 1,7 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 1,7 % респондентов.

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://www.chitazdrav.ru>.

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

Мониторинг в сфере образования проведен по 9 государственным услугам из 15 услуг (60 %), включенных в Перечень государственных услуг.

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 – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 397 анкет.

По информации, представленной в докладе Министерства, из числа исследуемых государственных услуг по 7 услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Все исследуемые услуги не предоставляются по принципу «одного окна», в том числе 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.

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, информационные карточки о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращаются получатели услуг.

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 25,9 дней, что меньше установленных административными регламентами на 24,6 дня (50,5 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 6,4 минут, что меньше установленных административными регламентами на 5,5 минут (11,9 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 388 респондентов (в 2013 году - 411 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 32,7 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 19,9 % респондентов, по телефону – 18,0 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 10,3 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 10,1 % респондентов, в средствах массовой информации – 9,0 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа – 24,2 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 9,8 % респондентов.

72,2 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к посредникам
5,2 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 3,1 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 3,6 % респондентов.

 60,8 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 30,4 % респондентов, на 3 балла – 7,7 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 1,0 % респондентов (2 балла – 0,5 % респондентов, 1 балл – 0,5 % респондентов).

При проведении соцопроса 32,0 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 3,6 % респондентов, неудобный режим работы органа – 4,6 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 4,1 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,5 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 1,8 % респондентов, требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком (взятка, подарок) – 2,3 % респондентов, другое – 52,3 % 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; 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 12 услуг (75 %), включенных в Перечень государственных услуг. По государственной услуге «Согласование изготовления, установления и демонтажа информационных надписей и обозначений, содержащих информацию об объкте культурного наследия регионального значения, включенного в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации», в связи с отсутствием обращений за ее получением, соцопрос не проведен.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,86), 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, 53 анкеты.

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

Информация о 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 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 13,3 дней, что меньше установленных административными регламентами на 6,7 дней (20,0 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 5,7 минут, что меньше установленных административными регламентами на 5,4 минут (11,1 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,6 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,2 раз (1,8 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 45 респондентов (в 2013 году - 58 респондента).

В ходе проведения соцопросов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа или на другом Интернет-ресурсе – 53,3 % респондентов; по телефону – 24,4 % респондентов, при личном посещении органа или от друзей (родственников, знакомых) – 11,1 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 6,7 % респондентов, на информационных стендах в органе – 4,4 % 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.

Проблем при получении государственных услуг не выявлено.

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>/m

onitorinh.html.

**Министерство физической культуры и спорта**

**Забайкальского края**

Мониторинг качества услуг в сфере физической культуры и спорта проведен по 2 государственным услугам из 4 услуг (50 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,74), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 99,3 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 41 анкета.

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.

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 3,4 дня, что меньше установленных административными регламентами на 11,6 дней (15 дней);

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 1,0 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 39 респондентов (в 2013 году - 39 респондента).

В ходе проведения соцопросов 46,2 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа или от друзей (родственников, знакомых); на официальном сайте органа или на другом Интернет-ресурсе – 46,2 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 7,7 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа – 41,0 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 7,7 % респондентов.

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

74,4 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 25,6 % респондентов.

Проблем при получении государственных услуг не выявлено.

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://минспорт.забайкальскийкрай>.рф/infor

maciya\_o\_rezultatah\_proverok.html.

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

Мониторинг проведен Министерством международного сотрудничества, внешнеэкономических связей и туризма 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 – 0,78), получатели государственной услуги полностью удовлетворены качеством и доступностью её предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 91,0 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 26 анкет.

Государственная услуга не предоставляется в электронном виде и 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 1 ноября 2007 года № 734 «О Федеральном агентстве по обустройству государственной границы Российской Федерации» исключительными полномочиями по благоустройству и проведению каких-либо строительных работ на данной территории обладает Росграница, Министерство не в 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 Федеральным агентством по обустройству государственной границы Российской Федерации (в чьем исключительном ведении находятся пункты пропуска).

Также представляется целесообразным скорейшее введение в действие специализированной информационной системы Федерального агентства по туризму, которая позволила бы отказаться от физического заверения списков групп туристов, что в свою очередь позволит выезжать группам туристов круглосуточно через МАПП «Забайкальск».

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 6 минут, что меньше установленного административным регламентом на 9 минут (15 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 25 респондентов (в 2013 году - 25 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 76,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа или на другом Интернет-ресурсе; на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 20,0 % респондентов, при личном посещении органа или от друзей (родственников, знакомых) – 4,0 % 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.

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>/new

s/2014/08/29/20658.html.

**Департамент государственного имущества**

**и земельных отношений Забайкальского края**

Мониторинг проведен Департаментом государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края по 9 государственным услугам из 18 услуг (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 в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 86,3 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 194 анкеты.

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

Из исследуемых государственных услуг, 7 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 КГУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края», 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 09-00 до 19-00 часов, воскресенье – выходной день.

Работа справочно-информационной службы Контакт-центра МФЦ осуществляется ежедневно с понедельника по субботу с 9-00 до 19-00 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 учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» от 23 апреля 2013 года №32 утвержден Стандарт комфортности обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Краевом государственном 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 40,0 дней, что меньше установленных административными регламентами на 0,3 дня (40,3 дней);

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

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,4 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,3 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 185 респондентов (в 2013 году - 194 респондента).

В ходе проведения соцопросов 48,7 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону -
18,4 % респондентов, на официальном сайте органа и в средствах массовой информации – по 9,7 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 7,6 % респондентов, на информационных стендах в органе – 5,9 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 1,6 % респондентов, через официальный сайт органа – 3,8 % респондентов.

79,5 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к посредникам
6,0 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 4,9 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 3,8 % респондентов, по другим причинам – 5,4 % респондентов.

83,8 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 16,2 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг 1,1 % респондентов отметили требование большого количества документов из других органов (учреждений); не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), помещение плохо оборудовано для приема посетителей, неудобный режим работы органа – по 0,5 % респондентов, другое – 1,6 % 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/activities>D

GI/Oth110\_OD2014\_048.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 – 0,74), получатели государственных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 88,2 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 355 анкет.

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

Из числа исследуемых услуг 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, либо (и) 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, либо (и) 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. 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 имеются бесплатные автомобильные парковочные места. На входе здания имеются пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

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.

В соответствии с административными регламентами предоставления 3 государственных услуг, относящихся к полномочиям Российской Федерации, переданным для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации, время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата составляет 120 минут. Административный регламент по одной государственной услуге не утвержден.

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 3,4 дня, что меньше установленных административными регламентами на 16,4 дней (19,8 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 2,3 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 117,7 минут (120,0 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 351 респондент (в 2013 году - 311 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 69,8 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону - 14,8 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 6,3 % респондентов, на официальном сайте органа – 4,8 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,6 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,9 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 2,6 % респондентов.

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

90,6 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 9,4 % 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/gosuslugi/>

monitoring.html.

**Департамент по делам архивов Забайкальского края**

Мониторинг проведен Департаментом по делам архивов Забайкальского края по государственной услуге «Экспертиза ценности документов совместно с государственными, муниципальными архивами и собственниками или владельцами архивных документов» (100% от услуг, включенных в Перечень государственных услуг).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,93), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 93,0 %).

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

Исследуемая услуга предоставляется в электронном виде.

Предоставление государственной услуги по принципу «одного окна», не осуществляется.

 Имеется свободный доступ к административному регламенту предоставления услуги, информация о порядках и условиях предоставления услуги, местонахождении, графиках работы органа и телефонах для консультирования,порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги опубликованы в средствах массовой информации, ежегодно издаваемым органом Архивном вестнике и размещены в сети «Интернет». Информационный стенд в органе содержит сведения о порядках предоставления услуги, досудебного (внесудебного) обжалования результатов ее предоставления.

В подавляющем большинстве случаев заявители обращаются в орган за получением услуги, руководствуясь Правилами работы ведомственных архивов, Инструкциями по делопроизводству, Положениями о ведомственном архиве, экспертной комиссии, номенклатурами дел учреждений, утвержденных их руководителями, в которых прописан порядок организации документооборота, в том числе порядок отбора, обработки, описания и приема-передачи документов в государственные и муниципальные архивы.

Формы и образцы документов, необходимые для получения услуги, размещены на Портале государственных и муниципальных услуг, на информационном стенде и у сотрудника, ответственного за предоставление услуги. Помимо этого, основную часть данных форм и образцов можно найти в Правилах работы ведомственных архивов учреждений, организаций, предприятий (М, 1986; М.2002).

Сведения о графиках работы органа и приема заявителей размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, информационном стенде, опубликованы в средствах массовой информации.

За время предоставления государственной услуги жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

Основной проблемой предоставления услуги является ее предоставление в электронной форме из-за определенной специфики предоставляемой услуги. Для получения услуги заявители (юридические лица) подают не заявления, а документы, объем которых достигает до сотни, а порой и до тысяч листов. А результатом предоставления услуги является проставление отметки (штампа) о согласовании или утверждении поданных документов.

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

среднее время получения услуги по данным соцопроса составило 6 дней, что меньше установленного административным регламентом на 24 дня (30 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило одну минуту, что меньше установленного административным регламентом на 14 минут (15 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 6 респондентов (в 2013 году - 40 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 66,7 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили в средствах массовой информации, на официальном сайте органа (учреждения) – 33,3 % респондентов.

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

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте в сети «Интернет» <http://архивы.забайкальскийкрай.рф/administrativnye_reglam>

enty/monitoring\_predostavleniya\_gosuslug.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 – 0,92), получатели государственных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 86,0 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 611 анкет.

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 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.

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
один день, что соответствует установленному административным регламентом;

среднее время ожидания в очереди по данным соцопроса составило
9 минут, что меньше установленного административным регламентом на 6 минут (15 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 610 респондентов (в 2013 году - 570 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 55,3 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на информационных стендах в органе (учреждении) – 17,5 % респондентов, в средствах массовой информации – 11,2 % респондентов, по телефону - 7,7 %, на официальном сайте органа – 4,9 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,4 % респондентов.

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

96,6 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к посредникам
1,2 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,5 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,2 % респондентов.

72,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 23,8 % респондентов, на 3 балла – 3,9 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,3 % респондентов (1 балл).

При проведении соцопроса 1,8 % респондентов отметили, что не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов); неудобный режим работы органа – 1,3 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 2,3 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 1,6 % 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 13 подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения (в 6 учреждениях это сделать невозможно по причине размещения на вторых этажах зданий).
2. В целях повышения качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения необходим переход на оказание услуг в электронной форме, с использованием новых информационных технологий.
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/home/presscenter/dokladszzk.aspx.

**Государственная лесная служба Забайкальского края**

Мониторинг проведен Государственной лесной службойЗабайкальского края по 9 государственным услугам (100 % включенных в Перечень государственных услуг), из них по 3 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 государственных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 82,2 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 156 анкет.

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

Информация о предоставлении государственных услуг размещена на информационных стендах службы, на официальном сайте службы. Кроме того, указанную информацию можно получить посредством телефонной связи.

Бланки заявлений и другие документы, необходимые для получения государственных услуг, размещены на информационных стендах, на официальном сайте службы, на рабочих местах сотрудников. По услуге «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений с гражданами для собственных нужд» бланки заявлений и другие документы также размещены 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 лифта, 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.

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

Административные регламенты предоставления 2 государственных услуг, относящихся к полномочиям Российской Федерации и переданных для осуществления органами государственной власти субъектов Российской Федерации, не утверждены.

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 11,0 дней, что меньше установленных административными регламентами на 17,9 дней (28,9 дней);

среднее время ожидания в очереди по данным соцопроса составило 5,4 минут, что меньше установленных административными регламентами на 3,2 минут (8,6 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,2 раз, что меньше установленных административными регламентами на 1,7 раз (2,9 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 147 респондентов (в 2013 году - 177 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 51,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону –
26,5 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 18,4 % респондентов, в средствах массовой информации и на официальном сайте органа – по 2,0 % респондентов.

94,6 % 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 0,7 % респондентов.

53,1 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 39,4 % респондентов, на 3 балла – 7,5 % респондентов.

При проведении соцопроса 20,4 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 8,2 % респондентов, неудобный режим работы органа – 6,1 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 4,8 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,7 % 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/gosles>slujb

a\_kraya.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 – 0,77), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 92,0 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 60 анкет.

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

 Предоставление исследуемой услуги осуществляется через МФЦ, однако, в силу специфики получения государственной услугам по выдаче лицензии на розничную продажу алкогольной продукции заявители в МФЦ в 2014 году не обращались.

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 на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органа, 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.

Проблем, связанных с предоставлением услуги, нет.

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 23 дня, что меньше установленного административным регламентом на 7 дней (30 дней);

среднее время ожидания в очереди по данным соцопроса составило 5 минут, что меньше установленного административным регламентом на 10 минут (15 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 59 респондентов (в 2013 году - 53 респондента).

В ходе проведения соцопросов 35,6 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 27,1 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) - 15,3 % респондентов, в средствах массовой информации – 10,2 % респондентов, по телефону – 11,9 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа – 15,3 % респондентов.

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

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

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\_p rodaji\_](http://рст.забайкальскийкрай.рф./licenzirovanie_roznichnoy_p%20%20%20rodaji_) 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 6 услуг (50 %), включенных в Перечень государственных услуг. Соцопрос по государственной услуге «Выдача разрешений на содержание и разведение охотничьих ресурсов в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания» не проводился в связи с отсутствием обращений за получением услуги.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,88), получатели государственных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 84,5 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 102 анкеты.

Исследуемые государственные услуги принципу «одного окна» не предоставляются.

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

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 11,5 минут, что меньше установленных административными регламентами на 3,5 минут (15,0 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,0 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 100 респондентов (в 2013 году - 101 респондент).

В ходе проведения соцопросов 50,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону -
20,0 % респондентов, на информационных стендах в органе – 15,0 % респондентов, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 10,0 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 4,0 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,0 % респондентов.

По информации, представленной в докладе Госохотслужбы Забайкальского края, предоставление государственных услуг в электронном виде не осуществляется, но при этом по данным соцопроса выявлено, что 2,0 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения одной услуги, в электронной форме через официальный сайт органа.

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

 43,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 51,0 % респондентов, на 3 балла – 6,0 % респондентов.

При проведении соцопроса 10,0 % респондентов отметили, что неудобный режим работы органа, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 6,0 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 2,0 % 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/>documents//33216.

**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 – 0,77), получатели государственных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 85,6 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 542 анкеты.

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.

По всем исследуемым услугам реализована возможность получения услуги по принципу «одного окна» по месту пребывания граждан, в том числе в МФЦ.

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 08.45 до 18.00 часов, пятница с 08.45 до 16.45 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, выходные дни: суббота, воскресенье.

В вечерние часы и в выходные дни услуги не предоставляются.

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

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

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

среднее время получения услуги в целом по органу по данным соцопроса составило один день, что меньше установленных административными регламентами на 6 дней (7 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 6,0 минут, что меньше установленных административными регламентами на 9,0 минут (15 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 537 респондентов (в 2013 году - 527 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 47,7 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах в органе – 23,6 % респондентов, по телефону - 13,6 % респондентов, в средствах массовой информации – 8,2 % респондентов, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 5,0 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,9 % респондентов.

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

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

86,8 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 13,2 % респондентов.

При проведении соцопроса 5,2 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей.

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/stat_inf_o_deyat/doklad2014>.

html.

Таблица № 1

**Итоги мониторинга качества предоставления государственных услуг в Забайкальском крае за 2014 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 | 8 | 0,761 | 98,04 | 1 | 1 | 100 |
| 2 | Министерство территориального развития Забайкальского края | 71 | 0,715 | 85,86 | 6 | 12 | 50 |
| 3 | Министерство природных ресурсов и экологии Забайкальского края | 136 | 0,889 | 87,93 | 9 | 18 | 50 |
| 4 | Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края | 280 | 0,903 | 99,29 | 8 | 15 | 53 |
| 5 | Министерство международного сотрудничества, внешнеэкономических связей и туризма Забайкальского края | 25 | 0,781 | 91,00 | 1 | 1 | 100 |
| 6 | Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края | 388 | 0,808 | 100,00 | 9 | 15 | 60 |
| 7 | Министерство здравоохранения Забайкальского края | 60 | 0,726 | 79,90 | 3 | 6 | 50 |
| 8 | Министерство труда и социальной защиты Забайкальского края | 929 | 0,909 | 100,00 | 28 | 54 | 52 |
| 9 | Министерство культуры Забайкальского края | 45 | 0,860 | 100,00 | 9 | 12 | 75 |
| 10 | Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края | 39 | 0,736 | 99,28 | 2 | 4 | 50 |
| 11 | Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края | 185 | 0,794 | 86,25 | 9 | 18 | 50 |
| 12 | Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края | 351 | 0,74 | 88,15 | 4 | 4 | 100 |
| 13 | Департамент по делам архивов Забайкальского края | 6 | 0,926 | 93,00 | 1 | 1 | 100 |
| 14 | Государственная лесная служба Забайкальского края | 147 | 0,752 | 82,16 | 9 | 10 | 90 |
| 15 | Государственная служба по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира Забайкальского края  | 100 | 0,880 | 84,50 | 3 | 6 | 50 |
| 16 | Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края | 59 | 0,768 | 92,00 | 1 | 1 | 100 |
| 17 | Государственная ветеринарная служба Забайкальского края | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 100 |
| 18 | Государственная служба занятости населения Забайкальского края | 610 | 0,915 | 86,00 | 1 | 1 | 100 |
| 19 | Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края | 537 | 0,769 | 85,58 | 5 | 8 | 63 |
| **В целом по исполнительным органам государственной власти Забайкальского края** | **3976** | **0,841** | **91,95** | **111** | **188** | **59** |

**3. Итоги мониторинга качества предоставления**

**муниципальных услуг**

Мониторинг проводился по 771 муниципальной услуге из 1462 муниципальных услуг (53 %), входящих в Перечень 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, 16705 анкет (2012 году - 7080 анкет, в 2013 году – 11652 анкеты).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,81), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 87,4 %).

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

среднее время получения услуги в целом по городским округам и муниципальным районам по данным соцопроса составило 14,3 дней, что меньше установленных административными регламентами на 16,7 дней (31 день);

среднее время ожидания в очереди в целом по городским округам и муниципальным районам по данным соцопроса составило 7,1 минут, что меньше установленных административными регламентами на 7,9 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган в целом по городским округам и муниципальным районам по данным соцопроса составило 1,1 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,3 раз (1,4 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 16008 респондентов (2012 году - 6662 респондента, в 2013 году – 10990 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 54,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону -
14,3 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 10,7 % респондентов, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 9,0 % респондентов, в средствах массовой информации – 6,7 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 4,2 % респондентов.

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

 94,1 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов 1,9 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,7 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,5 % респондентов, по другим причинам – 2,9 % респондентов.

64,3 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 30,0 % респондентов, на 3 балла – 4,9 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,8 % респондентов (2 балла – 0,5 % респондентов, 1 балл – 0,3 % респондентов).

При проведении соцопроса 7,2 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей; неудобный режим работы органа (учреждения) – 5,4 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 3,0 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 1,0 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 0,4 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников –
0,2 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа – 0,1 % респондентов, требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком (взятка, подарок) – 0,1 % респондентов.

**Городской округ «Город Чита»**

Мониторинг проведен городским округом «Город Чита» по 28 муниципальным услугам из 56 услуг (50 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 3 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 – 0,86), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 84,6 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 1321 анкета.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа «Город Чита», по 15 муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из исследуемых муниципальных услуг 8 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 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.

 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 муниципальной услуги «Подготовка, утверждение и выдача градостроительных планов земельных участков»;

высокая нагрузка на специалиста, оказывающего муниципальную услугу «Подготовка, утверждение и выдача градостроительных планов земельных участков»;

неудобный график приема заявителей в администрациях административных районов городского округа «Город Чита», оказывающих муниципальную услугу «Выдача справок с места жительства гражданам, проживающим в домах индивидуальной застройки»;

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 10,8 дней, что меньше установленных административными регламентами на 13,2 дней (24 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 8,2 минут, что меньше установленных административными регламентами на 6,8 минут (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 1293 респондента.

В ходе проведения соцопросов 55,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 16,5 % респондентов, по телефону – 13,0 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 8,6 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,4 % респондентов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 2,6 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, через официальный сайт органа 12,7 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 0,5 % респондентов.

94,7 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к посредникам 2,0 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 1,3 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,2 % респондентов, по другим причинам – 1,9 % респондентов.

57,5 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 39,1 % респондентов, на 3 балла – 3,1 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,3 % респондентов (2 балла – 0,1 % респондентов, 1 балл – 0,2 % респондентов).

Среди проблем при получении услуг 10,2 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей; неудобный режим работы органа – 4,4 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,1 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 0,3 % 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;

введение дополнительного времени для предоставления муниципальной услуги «Выдача справок с места жительства гражданам, проживающим в домах индивидуальной застройки»;

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

увеличение штатной численности специалистов, оказывающих муниципальную услугу «Подготовка, утверждение и выдача градостроительного плана земельного участка», а также оборудование помещения;

оборудование места приема заявителей, обращающихся за получением муниципальной услуги «Подготовка, утверждение и выдача градостроительного плана земельного участка», 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 20 муниципальным услугам из 41 услуги (49 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 15 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 – 0,85), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 98,2 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 91 анкета.

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 обеда.

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 13,5 дней, что меньше установленных административными регламентами на 11,1 дней (24,6 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 9,2 минут, что меньше установленных административными регламентами на 5,8 минут (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 71 респондент.

В ходе проведения соцопросов 70,4 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону –
15,5 % респондентов, на официальном сайте органа – 9,9 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг либо на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 4,2 % 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.

97,2 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

18,3 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 70,4 % респондентов, на 3 балла – 11,3 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 1,4 % респондентов отметили, что не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

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

провести анализ причин, повлекших снижения уровня удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления, по итогам анализа 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 городского округа «ЗАТО п.Горный» в сети «Интернет» http://горный.забайкальскийкрай.рф/documents//33985.html.

**Городской округ «Поселок Агинское»**

Мониторинг проведен городским округом «Поселок Агинское» по 24 муниципальным услугам из 46 услуг (52 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,81), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 74,6 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 74 анкеты.

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

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

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.

Информация о графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги размещена на официальном сайте администрации городского округа, на информационных стендах в учреждениях.

Информация об условиях предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации городского округа, на рабочих местах сотрудников, к которым обращаются заявители.

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

При анализе результатов проведенного мониторинга выявлены следующие проблемы:

требование большого количества документов из других органов (учреждений);

помещение для приема посетителей плохо оборудовано.

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

среднее время получения услуги в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 11,4 дней, что меньше установленных административными регламентами на 14,1 дней (25,5 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 11,8 минут, что меньше установленных административными регламентами на 9,1 минут (20,9 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации городского округа по данным соцопроса составило 1,5 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,4 раз (1,9 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 53 респондента.

В ходе проведения соцопросов 49,1 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 24,5 % респондентов, по телефону – 15,1 % респондентов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 3,8 % респондентов, в средствах массовой информации и на информационных стендах в органе (учреждении) – по 3,8 % респондентов.

По информации, представленной в докладе администрации муниципального района (городского округа), предоставление муниципальных услуг в электронном виде не осуществляется, но при этом по данным соцопроса выявлено, что 1,9 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа.

64,2 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 18,9 % респондентов обращались к посредникам, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата, для обеспечения качества и быстрого оформления документов - 7,6 % респондентов, по другим причинам – 9,4 % респондентов.

30,2 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 43,4 % респондентов, на 3 балла – 24,5 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 1,9 % респондентов (2 балла).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 26,4 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 11,3 % респондентов.

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

создание комфортных условий для ожидания и заполнения документов;

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 городского округа «Поселок Агинское» в сети «Интернет»http://go-aginskoe.ru/content/monitoring.

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

Мониторинг проведен городским округом «Город Петровск-Забайкальский» по 26 муниципальным услугам из 52 услуг (50 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 10 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 – 0,74), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 84,4 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 485 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа «Город Петровск-Забайкальский», из числа исследуемых муниципальных услуг по 15 услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 11 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 20,8 дней, что меньше установленных административными регламентами на 13,1 дней (33,9 дней);

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

среднее число обращений в структурные подразделения администрации городского округа по данным соцопроса составило 1,2 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,1 раз (1,3 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2014 году приняло участие 459 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 29,4 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа; при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 24,2 % респондентов, на информационных стендах в органе – 22,2 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 14,8 % респондентов, по телефону – 8,9 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,4 % респондентов.

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

97,8 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

48,8 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 37,9 % респондентов, на 3 балла – 8,5 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 4,8 % респондентов (2 балла – 2,6 % респондентов, 1 балл – 2,2 % респондентов).

Среди проблем при получении услуг 2,2 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения); не понятен порядок получения услуги – 1,7 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей - 0,9 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников – 0,4 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,2 % респондентов, требование большого количества документов из других органов – 0,2 % респондентов.

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://xn--80acki2bt.xn--80aaaac8algcbgbck3fl0q.xn--plai/administraciya/doklad\_

o\_rezultatah\_monitoringa\_kachestva\_predostavleniya\_municipalnyh\_uslug.html.

**Муниципальный район «Агинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Агинский район» по 5 муниципальным услугам из 37 услуг (14 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

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 государственных услуг – 72,7 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 258 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.

Информация об условиях предоставления муниципальных услуг, комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в докладе о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории района не представлены.

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 18 дней (22,8 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,6 минут, что меньше установленных административными регламентами на 7,4 минут (15 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,4 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,2 раза (1,6 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 253 респондента.

В ходе проведения соцопросов 66,4 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах в органе (учреждении) – 15,8 % респондентов, по телефону – 14,6 % респондентов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 3,2 % 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.

70,4 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 18,6 % респондентов обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 2,4 % респондентов, по другим причинам – 8,7 % респондентов.

13,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 55,3 % респондентов, на 3 балла – 28,9 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 2,8 % респондентов (2 балла).

Среди проблем при получении услуг 3,6 % респондентов отметили низкий профессионализм сотрудников, оказывающих муниципальные услуги; грубость, невнимательность сотрудников – 3,2 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 2,4 % респондентов, неудобный режим работы органа (учреждений) – 0,4 % 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, исключение недоброжелательного отношения сотрудников в ходе предоставления 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/admin/managements/economic/department\_of\_economics\_property\_and\_land\_relations.

**Муниципальный район «Акшинский район»**

 Мониторинг проведен муниципальным районом «Акшинский район» по 41 муниципальной услуге из 43 услуг (95 %), включенных в Перечень муниципальных услуг. Из них по 23 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 – 0,90), 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, 590 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, 37 услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

Исследуемые муниципальные услуги не предоставляются по принципу «одного окна», в том числе вМФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на официальном сайте муниципального района, на информационных стендах в местах предоставления услуг, 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 учреждения, структурные подразделения администрации района.

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, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, 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 большинстве учреждений 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, указатели о месте приема заявителей.

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 13,7 дней, что меньше установленных административными регламентами на 22,9 дня (36,6 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,1 минут, что меньше установленных административными регламентами на 10,4 минут (13,5 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 549 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 44,8 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
26,2 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 10,8 % респондентов, на информационных стендах учреждений, структурных подразделений администрации района – 8,4 %, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 6,6 %, в средствах массовой информации – 3,3 %.

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.

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

94,9 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 5,1 % респондентов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

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

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Акшинский район» в сети «Интернет» [http://акша.забайкальскийкрай.рф/u/files/Акшинский](http://акша.забайкальскийкрай.рф/u/files/%D0%90%D0%BA%D1%88%D0%B8%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9)район/экономика/Доклад.doc.

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

Мониторинг проведен муниципальным районом «Александрово-Заводский район» по 26 муниципальным услугам из 52 услуг (50 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 15 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 – 0,75), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 89,9 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 95 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, по 21 исследуемой муниципальной услуге предоставление осуществляется в электронном виде.

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

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 «Александро-Заводский район», а также на официальных сайтах организаций, предоставляющих муниципальные услуги на территории муниципального района «Александро-Заводский район».

Информацию об условиях предоставления услуг можно получить на Едином портале государственных и муниципальных услуг, официальном сайте администрации муниципального района «Александро-Заводский район», сайте организаций предоставляющих муниципальные услуги на территории муниципального района «Александро-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 11,6 дней, что меньше установленного административными регламентами на 16,4 дней (28 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило одну минуту, что меньше установленных административными регламентами на 14,0 минут (15,0 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,0 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 82 респондента.

В ходе проведения соцопросов 43,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили по телефону, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) –
40,2 % респондентов, на официальном сайте органа – 14,6 %, на информационных стендах учреждений, структурных подразделений администрации района – 1,2 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 96,3 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 3,7 % респондентов.

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

96,3 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 3,7 % респондентов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг не выявлено.

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

создание единого социального расчетного центра на территории муниципального района «Александро-Заводский район»;

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 «Александро-Заводский район» в сети «Интернет» [http://ал-завод.забайкальскийкрай.рф/u/files/Александрово-Заводский](http://ал-завод.забайкальскийкрай.рф/u/files/%D0%90%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BE-%D0%97%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9) район/

Доклад.rar.

**Муниципальный район «Балейский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Балейский район» по 15 муниципальным услугам из 30 услуг (50 %), включенных в Перечень муниципальных услуг**.**

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,72), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 85,9 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 143 анкеты.

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

Из числа исследуемых муниципальных услуг 15 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе вМФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг, условиях предоставления услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации муниципального района, в средствах массовой информации, на информационных стендах в местах предоставления услуг. Также информацию можно получить, по просьбе заявителей, с использованием телефонной связи.

Информация о графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги размещена на информационных стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте администрации муниципального района.

Условия предоставления услуг:

плата за предоставление муниципальных услуг не взимается;

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

 При анализе результатов проведенного мониторинга выявлено, что при предоставлении муниципальных услуг актуальной проблемой является оборудование мест для приема посетителей.

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

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

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,9 дней, что меньше установленных административными регламентами на 36,1 дней (44 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,2 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 14,6 минут (18,8 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 128 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 57,8 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
15,6 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 14,1 % респондентов, на информационных стендах учреждений и Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – по 5,5 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,6 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 3,1 % респондентов.

95,3 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур); для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 2,3 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,8 % респондентов.

65,6 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 31,3 % респондентов, на 3 балла – 3,1 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 6,3 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудованы для приема посетителей; не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 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 «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 27 муниципальных услуг из 52 услуг
(52 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,89), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 86,6 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 1450 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, 19 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 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.

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 39,4 дней, что меньше установленных административными регламентами на 14,7 дней (54,1 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,4 минут, что меньше установленных административными регламентами на 7,1 минут (14,5 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 1423 респондента.

В ходе проведения соцопросов 57,8 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
12,7 % респондентов, на информационных стендах – 20,2 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,7 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,6 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края 0,1 % респондентов, через официальный сайт органа – 10,0 % респондентов.

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

89,7 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла - 10,0 % респондентов, на 3 балла – 0,3 % респондентов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

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);

открытие многофункционального центра по предоставлению муниципальных услуг.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Борзинский район» в сети «Интернет» <http://www.admin-borzya.ru/municipalnye-uslugi/opros-kachestva-predostavleniya>

-gosudarstvennyh--m/doklad-o-rezul-tatah-monitoringa-kachestva-predost/.

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

Мониторинг проведен муниципальным районом «Газимуро-Заводский район» по 20 муниципальным услугам из 36 услуг (56 %), включенных в Перечень муниципальных услуг**.**

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,87), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 85,7 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 212 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», 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, на информационных стендах в местах предоставления услуг.

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.

Информация об условиях предоставления муниципальных услуг в докладе о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории района не представлена.

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 6,4 дней, что меньше сроков, установленные административными регламентами на 13,8 дней (20,2 дней);

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 минут (15,0 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,0 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 192 респондента.

В ходе проведения соцопросов 84,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте администрации района – 6,3 % респондентов, по телефону – 4,7 % респондентов, на информационных стендах органа – 3,1 % респондентов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края –
1,0 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края 1,6 % респондентов, через официальный сайт органа – 8,9 % респондентов.

91,7 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов, 8,3 % респондентов обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов для обеспечения качества и быстрого оформления документов.

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

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

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 «Газимуро-Заводский район» в сети «Интернет» <http://gazim-zavod.ru/mestnoe-samoupravlenie/administratsiya-rajona/ekonomika>.

**Муниципальный район «Дульдургинский район»**

Мониторинг осуществлен Администрацией муниципального района «Дульдургинский район» в лице учреждений и структурных подразделений администрации района в отношении 14 муниципальных услуг из 24 услуг
(58 %), 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 в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 81,8 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 717 анкет.

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» не осуществляется.

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, в средствах массовой информации. Кроме того, указанную информацию можно получить при непосредственном посещении мест предоставления услуг, а также посредством телефонной связи.

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 13,6 дней, что меньше установленных административными регламентами на 13,6 дней (27,2 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,7 минут, что меньше установленных административными регламентами на 14,7 минут (21,4 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,4 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,6 раза (2 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 703 респондента.

В ходе проведения соцопросов 38,8 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
17,6 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 12,1 % респондентов, в средствах массовой информации – 10,8 % респондентов, на официальном сайте органа – 10,4 % респондентов, на информационных стендах – 10,2 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги через официальный сайт администрации муниципального района – 17,5 % респондентов, Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 9,3 % респондентов.

82,4 % 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 3,6 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 1,1 % респондентов, по другим причинам – 12,7 % респондентов.

40,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 46,1 % респондентов, на 3 балла – 10,5 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 3,4 % респондентов (2 балла – 2,0 % респондентов, 1 балл – 1,4 % респондентов).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,3 % респондентов отметили, что им непонятен порядок получения услуги, низкий профессионализм сотрудников – 1,1 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 1,0 % респондентов, неудобный режим работы органа – 0,6 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа – 0,4 % респондентов.

В представленном докладе также отмечены следующие проблемы:

недостаточное оснащение рабочих мест специалистов, участвующих в предоставлении услуг, копировальной техникой;

низкая степень компьютерной грамотности заявителей;

низкая доступность сведений о возможности получения муниципальных услуг в электронном виде.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

приобретение и ремонт оргтехники;

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 «Дульдургинский район» в сети «Интернет» <http://дульдурга.забайкальскийкрай.рф/opros_>effektivnosti\_deyatelnosti.html.

**Муниципальный район «Забайкальский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Забайкальский район» в отношении всех услуг, включённых в Перечень муниципальных услуг (28 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 – 0,90), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 98,1 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 530 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.

В течение всей рабочей недели и в течение всего рабочего дня предоставляются 26 муниципальных услуг, 2 муниципальные услуги предоставляются менее 5 дней в неделю при неполном рабочем дне.

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.

64,3 % муниципальных услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для данных категорий потребителей.

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

При осуществлении оценки соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги, определяемой путем сопоставления данных, полученных по результатам опроса заявителей услуги, с данными, установленными административным регламентом, выявлено следующее:

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,1 дня, что меньше установленных административными регламентами на 26,6 дней (30,7 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,8 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,2 минут (15,0 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,00 раза, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 502 респондента.

В ходе проведения соцопросов 38,8 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 21,7 % респондентов, на информационных стендах – 21,5 % респондентов, по телефону – 11,4 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 5,6 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,0 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги через официальный сайт администрации муниципального района – 35,3 % респондентов, Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 1,4 % респондентов.

99,6 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

81,9 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 17,9 % респондентов, на 3 балла – 0,2 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 2,2 % респондентов отметили неудобный режим работы органа, помещения плохо оборудованы для приема посетителей – 1,6 % респондентов.

В целях повышения доступности муниципальных услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья администрацией муниципального района разработана и утверждена муниципальная целевая программа «Доступная среда на 2013-2015 годы» (постановление Администрации муниципального района «Забайкальский район» от 07 июня 2013 года
№ 604), 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 21 муниципальной услуге из 41 услуги (51 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 8 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 – 0,86), 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, 363 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, 4 услуги 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.

В течение всей рабочей недели и всего рабочего дня предоставляются 13 муниципальных услуг, 3 услуги предоставляется в один из выходных дней, 1 услуга предоставляется в вечерние часы в один или несколько рабочих дней.

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

Помещения, в которых предоставляется услуга, соответствуют установленным требованиям: имеются бесплатные автомобильные парковки,

указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, оборудованы места для заполнения необходимых документов.

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 9,2 дней, что меньше установленных административными регламентами на 7,8 дней (17,0 дней);

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

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,0 раза, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 350 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 56,6 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
18,9 % респондентов, на информационных стендах – 11,7 % респондентов, в средствах массовой информации – 8,0 % респондентов, на официальном сайте органа – 4,3 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,6 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа – 1,7 % респондентов.

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

88,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 12,0 % респондентов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо оборудовать 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.забайкальский край.рф/municipalnye\_uslugi.html.

**Муниципальный район «Калганский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Калганский район» по 13 муниципальным услугам из 26 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 в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 87,2 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 158 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, 6 услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

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 и местами для сидения в местах ожидания.

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.

Условия предоставления услуг в структурных подразделениях администрации не в полной мере соответствуют требованиям административных регламентов: отсутствуют указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, а также пандусы (управление образования) и места для автомобильных парковок (библиотека).

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 дней, что меньше установленных административными регламентами на 7,8 дней (14,3 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,3 минут, что меньше установленных административными регламентами на 8,6 минут (14,9 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 145 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 51,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону –
34,5 % респондентов, на информационных стендах в органе – 6,9 % респондентов, в средствах массовой информации – 6,2 % респондентов, на официальном сайте органа – 1,4 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа – 2,1 % респондентов.

99,3 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 0,7 % респондентов обращались к услугам посредников для обеспечения качества и быстрого оформления документов.

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

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,4 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, неудобный режим работы органа (учреждения) – 0,7 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо оформить указатели о местах 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 «Калганский район» в сети «Интернет» <http://xn--80aai0ag.xn--80aaaac8algcbgbck3fl0q.xn--p1ai/municipalnye_uslugi/monitoring_>

kachestva\_predostavlyaemyh\_muncipalnyh\_uslug.html.

**Муниципальный район «Карымский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Карымский район» по 20 муниципальным услугам из 28 услуг (71 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 6 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 удовлетворительный (общая оценка качества предоставления услуг – 0,64), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 71,5 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 179 анкет.

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.

Жалоба по качеству предоставления муниципальной услуги имеется по услуге «Предоставление в собственность земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, собственникам данных земельных участков зданий, строений и сооружений».

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 134,5 дней, что больше установленных административными регламентами на 89,3 дней (45,2 дней).

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

Нарушение времени получения по услуге «Предоставление в собственность земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, собственникам данных земельных участков зданий, строений и сооружений» связано с тем, что при обращении заявителя за получением услуги предоставляется не полный 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 9,4 минут, что меньше установленных административными регламентами на 9,8 минут (19,2 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,8 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,7 раза). По услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательное учреждения, реализующие основную образовательную программу - детские сады» фактическое число обращений за получением услуги превысило установленное административным регламентом.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 159 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 54,7 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); в средствах массовой информации – 15,1 % респондентов, по телефону – 10,1 % респондентов, на официальном сайте органа и на информационных стендах в органе – 8,2 респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 3,8 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа – 1,3 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 0,6 % респондентов.

74,8 % 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 5,7 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов - 4,4 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 3,1 % респондентов, по другим причинам – 12,0 % респондентов.

36,5 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 32,7 % респондентов, на 3 балла – 20,1 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 10,7 % респондентов (2 балла – 5,0 % респондентов, 1 балл – 5,7 % респондентов).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 24,5 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов); неудобный режим работы органа (учреждения) – 12,6 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 9,4 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа и требование большого количества документов из других органов (учреждений) – по 7,6 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 5,7 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 5,0 % 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/отчет-2014г/](http://карымское.рф/%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82-2014%D0%B3/).

**Муниципальный район «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» по 33 услугам из 67 услуг (49 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 2 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 – 0,85), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 95,8 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 1680 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, по 28 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 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. 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.

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 5,7 дней, что меньше установленных административными регламентами на 24,4 дня (30,1 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 11,0 минут, что меньше установленных административными регламентами на 6,7 минут (17,7 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 1649 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 47,6 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
16,7 % респондентов, на информационных стендах учреждений, структурных подразделений администрации района – 14,0 % респондентов, на официальном сайте органа – 13,0 % респондентов, в средствах массовой информации – 5,7 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 3,0 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа – 3,0 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 0,6 % респондентов.

90,6 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 3,7 % респондентов обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 1,0 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 1,9 % по другим причинам – 2,8 % респондентов.

67,5 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 26,7 % респондентов, на 3 балла – 5,2 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,6 % респондентов (2 балла – 0,4 % респондентов, 1 балл – 0,2 % респондентов).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 4,0 % респондентов отметили неудобный режим работы учреждений, структурных подразделений района; необходимость предоставления большого количества документов из других органов (учреждений) – 2,9 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 2,4 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 0,5 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,2 % респондентов, другое – 2,4 %.

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

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

создание на территории городского поселения «Город Краснокаменск» многофункционального центра доступного, в том числе и для 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 «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» в сети «Интернет» http://adminkr.ru/econom/monitoring.

**Муниципальный район «Красночикойский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Красночикойский район» по 25 муниципальным услугам из 50 услуг (50 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 2 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 – 0,76), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 89,8 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 292 анкеты.

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

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

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

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

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

Помещения, в которых предоставляется услуга, 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 19,4 дней, что меньше установленных административными регламентами на 22,8 дня (42,1 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,9 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,1 минут (15,0 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 267 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 42,7 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 22,1 % респондентов, на официальном сайте органа – 16,1 % респондентов, по телефону – 11,6 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,5 % респондентов, на информационных стендах – 3,0 % респондентов,.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края 13,9 % респондентов, через официальный сайт органа – 10,9 % респондентов.

95,9 % 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 1,1 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 1,1 % респондентов, по другим причинам – 1,9 % респондентов.

77,5 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 20,6 % респондентов, на 3 балла – 1,1 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,8 % респондентов (1 балл).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 3,0 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 0,4 % 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://www.чикой.забайкальскийкрай.рф/municipalnye\_uslugi.html.

**Муниципальный район «Кыринский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Кыринский район» в отношении всех услуг, включённых в Перечень муниципальных услуг (54 услуг), из них по 30 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 – 0,73), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 86,4 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 266 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 50 муниципальным услугам.

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

Регламенты предоставления муниципальных услуг размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации муниципального района, в районной газете, на информационных стендах учреждений.

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

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 3,0 дня, что меньше установленных административными регламентами на 19,1 дней (22,1 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 8,3 минут, что меньше установленных административными регламентами на 4,8 минуты (13,1 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 212 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 79,2 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону – 7,1 % респондентов, на официальном сайте органа – 5,2 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,8 % респондентов, на информационных стендах – 2,8 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,9 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа – 2,36 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 0,94 % респондентов.

92,0 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур); посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 5,2 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,9 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,9 % респондентов, по другим причинам – 0,9 % респондентов.

78,8 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 19,3 % респондентов, на 3 балла – 1,4 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,5 % респондентов (2 балла).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 0,5 % респондентов отметили, что им был не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), помещение плохо оборудовано для приема посетителей, низкий профессионализм сотрудников; требование большого количества документов из других органов - 1,9 % респондентов.

 В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

обеспечить проведение процедуры оформления документов в соответствии с административным регламентом;

упростить процедуру оформления документов;

обеспечить создание комфортных условий в местах оказания услуг.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Кыринский район» в сети «Интернет» <http://кыра.забайкальскийкрай.рф/u/doklad_11.doc>, <http://кыра.забайкальский>к

рай.рф/u/otchet\_po\_monitoringu.rar.

**Муниципальный район «Могойтуйский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Могойтуйский район» по 17 муниципальным услугам из 33 услуг (52 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,84), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 369 анкет.

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 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 7,4 дней, что меньше установленных административными регламентами на 26,6 дней (34,0 дня**)**;

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 8,6 минут, что меньше установленных административными регламентами на 6,4 минут (15,0 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,5 раза, что соответствует числу обращений установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 358 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 83,2 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
14,5 % респондентов, в средствах массовой информации – 2,0 % респондентов, на официальном сайте органа – 0,3 % респондентов.

98,9 % 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 1,1 % респондентов.

81,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 15,4 % респондентов, на 3 балла – 3,6 % респондентов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

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

обеспечить необходимой квалификацией специалистов, участвующих в предоставлении услуг;

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

провести анализ причин, повлекших снижение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления, по итогам анализа 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](http://www.mogoitui.ru/content/%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%B8-%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B0).

**Муниципальный район «Могочинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Могочинский район» по 7 муниципальным услугам из 48 услуг (15 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

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 – 80,9 %).

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

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 5 исследуемым услугам.

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

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 актуальными проблемами, связанными с предоставлениями услуг, являются недостаточное комплектование библиотечного фонда, нехватка мест в детских садах.

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 14,9 дней, что меньше установленных административными регламентами на 1,6 дня (16,5 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,4 минут, что меньше установленных административными регламентами на 8,1 минут (14,5 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,1 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 4,9 раза (6,0 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 512 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 66,8 % 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 - 15,2 % респондентов, на официальном сайте органа – 10,0 % респондентов, по телефону – 4,7 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,9 % респондентов, на информационных стендах в органе – 1,4 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа – 10,2 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 16,4 % респондентов.

74,4 % 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 0,6 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур - 2,5 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,4 % респондентов, по другим причинам – 22,1 % респондентов.

46,9 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 40,2 % респондентов, на 3 балла – 10,9 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 2,0 % респондентов (2 балла – 1,2 % респондентов, 1 балл – 0,8 % респондентов).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 24,8 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей; не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 17,8 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 1,8 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 1,0 % респондентов, неудобный режим работы органа (учреждения) – 0,8 % 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://www.могоча.забайкальскийкрай.рф/munic_uslugi/monitoring.html>.

**Муниципальный район «Нерчинский район»**

Мониторинг осуществлен муниципальным районом «Нерчинский район» по 27 муниципальным услугам из 51 услуги (53 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 8 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 – 0,80), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 84,6 %).

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

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.

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 13,5 дней, что меньше установленных административными регламентами на 30,3 дней (43,8 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,8 минут, что меньше установленных административными регламентами на 7,3 минут (15,1 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 202 респондента.

В ходе проведения соцопросов 68,8 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на информационных стендах в местах предоставления услуг – 19,8 % респондентов, по телефону - 8,9 % респондентов, на официальном сайте администрации муниципального района - 1,5 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,0 % респондентов.

По информации, представленной в докладе администрации района, предоставление муниципальных услуг в электронном виде не осуществляется, но при этом по данным соцопроса выявлено, что 0,5 % респондентов подали заявления и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа.

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

56,9 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 38,6 % респондентов, на 3 балла – 4,5 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг по 2,5 % респондентов отметили, что им был непонятен порядок получения услуги и помещение плохо оборудовано для приема посетителей; неудобный режим работы органа – 1,5 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

создание комфортных условий для ожидания и заполнения документов;

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

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 «Нерчинский район» в сети «Интернет» <http://www.нерчинск.забайкальскийкрай.рф/municipalnye_uslugi.html>.

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

Мониторинг проведен муниципальным районом «Нерчинско-Заводский район» по 23 муниципальным услугам из 42 услуг (54,8 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,72), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 80,9 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 1194 анкеты.

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

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

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 актуальными проблемами, связанными с предоставлением услуг, являются:

недостаточное количество мест на бесплатных автомобильных парковках;

предоставление услуг после 17 часов не осуществляется.

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 13,2 дней, что меньше установленных административными регламентами на 16,6 дней (29,8 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,7 минут, что меньше установленных административными регламентами на 7,3 минут (15,0 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,0 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 1171 респондент.

В ходе проведения соцопросов 16,6 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,1 % респондентов, по телефону – 21,7 % респондентов, на информационных стендах – 12,4 % респондентов, на официальном сайте органа – 2,0 % респондентов, в средствах массовой информации – 44,2 % респондентов.

Заявления и другие документы, необходимые для получения услуг, в электронной форме через официальный сайт органа, либо через Единый портал государственных и муниципальных услуг респондентами не подавались.

98,7 % 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, по другим причинам – 0,4 % респондентов.

27,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 60,9 % респондентов, на 3 балла – 12,1 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 48,9 % респондентов отметили, что неудобный режим работы органа (учреждения); помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 40,7 % респондентов, не понятен порядок получения услуги - 7,1 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) - 1,3 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников - 0,9 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

оптимизировать график работы органов (учреждений), участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

увеличить число бесплатных парковочных мест на автомобильных парковках вблизи зданий, в которых осуществляется предоставление муниципальных услуг.

Информация о размещении на официальном сайте муниципального района в сети «Интернет» отчета о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг не представлена.

**Муниципальный район «Оловяннинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Оловяннинский район» по 18 муниципальным услугам из 33 услуг (55 %), 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 – 0,87), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 84,7 %).

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

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

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

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 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.

Наиболее актуальной проблемой, связанной с предоставлением услуг, являетсяпредоставление услуг 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 8,1 дней, что меньше установленных административными регламентами на 21,3 дня (29,4 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 11,4 минут, что меньше установленных административными регламентами на 3,2 минуты (14,7 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,0 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 186 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 80,1 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону –
14,0 % респондентов, на информационных стендах – 2,2 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,5 % респондентов, на официальном сайте органа и в средствах массовой информации – по 1,6 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа 4,8 % респондентов.

98,9 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

42,5 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 53,8 % респондентов, на 3 балла – 3,2 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,5 % респондентов (1 балл).

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

Постановлением администрации муниципального района от 12 февраля 2013 года утвержден План мероприятий по повышению качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг, которым предусмотрено (далее – План):

создание групп из числа специалистов, ответственных за предоставление услуг, для выезда к месту пребывания заявителей с ограниченными возможностями здоровья;

обеспечение мест предоставления услуг копировально-множительной техникой и расходными материалами;

создание комфортных условий в местах предоставления услуг.

В 2014 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 18 муниципальным услугам из 36 услуг (50 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,70), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 82,1 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 310 анкет.

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, на информационных стендах в местах предоставления услуг. Кроме того, указанную информацию можно получить при непосредственном посещении мест предоставления услуг, а также посредством телефонной связи.

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 8,6 дней, что меньше установленных административными регламентами на 9,7 дней (18,3 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,8 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,5 минут (11,3 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,4 раза, что выше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,3 раза (1,1 раза), нарушение числа обращений в орган (учреждение) для однократного получения услуги допущено по 4 муниципальным услугам в сфере земельно-имущественных отношений.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 292 респондента.

В ходе проведения соцопросов 77,7 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); в средствах массовой информации – 8,9 % респондентов, по телефону – 5,5 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,8 % респондентов, на информационных стендах – 3,4 % респондентов, на официальном сайте органа – 0,7 % респондентов.

По информации, представленной в докладе администрации района, предоставление муниципальных услуг в электронном виде не осуществляется, но при этом по данным соцопроса выявлено, что 0,3 % респондентов подали заявления и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, через официальный сайт органа – 0,3 % респондентов.

95,2 % 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 2,4 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 1,4 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата услуги - 0,3 % респондентов, по другим причинам – 0,7 % респондентов.

46,2 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 45,9 % респондентов, на 3 балла – 4,8 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 3,1 % респондентов (2 балла – 2,1 % респондентов, 1 балл – 1,0 % респондентов).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 4,5 % респондентов отметили требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком; помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 2,1 % респондентов, непонятен порядок получения услуги – 1,4 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа – 0,3 % респондентов.

Комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в докладе о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории 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 «Ононский район» в сети «Интернет» http://онон.забайкальскийкрай.рф/monitoring\_kachestva\_predostavleniya\_\_municipalnyh\_uslug\_\_.html

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

Мониторинг проведен муниципальным районом«Петровск-Забайкальский район»по 24 муниципальным услугам из 46 услуг (52 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по одной муниципальной услуге 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 – 0,73), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 86,3 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 620 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, по 13 муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Возможность предоставления муниципальных услуг по принципу «одного окна» реализована по всем исследуемым муниципальным 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 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 6,2 дней, что меньше установленных административными регламентами на 21,7 дней (27,9 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,0 минут, что меньше установленных административными регламентами на 9,6 минут (14,6 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,4 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,4 раза (1,8 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 596 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 61,6 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
19,6 % респондентов, на информационных стендах – 8,2 % респондентов, на официальном сайте органа – 5,7 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 4,2 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,7 % респондентов.

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

93,5 % 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 2,9 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,7 % респондентов, по другим причинам – 3,02 % респондентов.

74,7 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла 21,3 % респондентов, на 3 балла – 2,0 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 2,0 % респондентов (2 балла).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 3,7 % респондентов отметили, что им был непонятен порядок получения услуги; неудобный режим работы органа (учреждения) - 1,5 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей - 0,7 % респондентов, грубость, невнимательность и низкий профессионализм сотрудников, участвующих в предоставлении услуг - по 0,3 % 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 муниципальным районом«Приаргунский район»по 18 муниципальным услугам из 30 услуг (60 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,74), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 87,0 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 1112 анкет.

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

70,0 % 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 90,0 % 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 4,3 дня, что меньше установленных административными регламентами на 18,1 дней (22,4 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,2 минут, что меньше установленных административными регламентами на 8,4 минут (14,6 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1, 0 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 1094 респондента.

В ходе проведения соцопросов 76,1 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах – 9,7 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 5,8 % респондентов, по телефону – 4,4 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,0 % респондентов, на официальном сайте органа – 1,0 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края 0,1 % респондентов, через официальный сайт органа – 5,3 % респондентов.

99,2 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

62,9 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла 35,5 % респондентов, на 3 балла – 1,3 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,4 % респондентов (2 балла – 0,2 % респондентов, 1 балл – 0,2 % респондентов).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,0 % респондентов отметили, что им был непонятен порядок получения услуги; неудобный режим работы органа (учреждения) - 0,9 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников – 0,8 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа – 0,5 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 0,3 % респондентов, другие проблемы, оказавшие влияние на уровень их удовлетворенности качеством предоставления услуг (в докладе администрации муниципального района не уточнены), - 1,6 % 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 22 муниципальным услугам из 29 услуг (76 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,74), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 88,1 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 240 анкет.

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 9,9 дней, что больше установленных административными регламентами на 0,4 дня (9,5 дней). По 4 муниципальным услугам установлено превышение фактического срока предоставления услуг над нормативно установленным;

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,0 минут, что меньше установленных административными регламентами на 7,1 минуты (13,1 минут). По 2 муниципальным услугам установлено превышение фактического времени ожидания в очереди над нормативно установленным;

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 220 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 85,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); на информационных стендах – 7,7 % респондентов, по телефону – 3,2 % респондентов, на официальном сайте органа – 1,8 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,4 % респондентов.

По информации, представленной в докладе администрации района, предоставление муниципальных услуг в электронном виде не осуществляется, но при этом по данным соцопроса выявлено, что 0,4 % респондентов подали заявления и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа.

96,4 % 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.

97,3 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 1,8 % респондентов, на 3 балла – 0,9 % респондентов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

создание комфортных условий в местах предоставления услуг;

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

развитие системы межведомственного взаимодействия;

возможность получения  муниципальных услуг по принципу «одного окна».

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/otchety\_o\_provedenii\_monitoringa\_predost\_uslug\_v\_2014.html.

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

Мониторинг проведен муниципальным районом «Тунгиро-Олёкминский район» по 11 муниципальным услугам из 81 услуги (14 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 5 муниципальным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,73), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 87,0 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 44 анкеты.

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

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

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

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 1,4 дня, что меньше установленных административными регламентами на 25,2 дней (26,6 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,7 минут, что меньше установленных административными регламентами на 4,0 минуты (9,7 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,0 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 38 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 81,6 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
15,8 % респондентов, на информационных стендах – 2,6 % респондентов.

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

92,1 % 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 – 5,3 % респондентов, по другим причинам 2,6 % респондентов.

81,6 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 18,4 % респондентов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

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 «Тунгиро-Олекминский район» в сети «Интернет» http://tungir-adm.ru/in/md/org?cun=285604.

**Муниципальный район «Тунгокоченский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Тунгокоченский район» по 22 муниципальным услугам из 52 услуг
(42 %), 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 – 0,86), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 84,3 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 363 анкеты.

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, на информационных стендах в местах предоставления услуг. Кроме того, указанную информацию можно получить посредством телефонной связи. Административные регламенты предоставления муниципальных услуг опубликованы в районной газете «Вести Севера».

Наиболее актуальными проблемами, связанными с предоставлением муниципальных услуг, являются неудовлетворительное качество связи на территории района и отсутствие специалистов по информационно-телекоммуникационным технологиям в администрации района и администрациях сельских поселений.

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 7,5 дней, что меньше установленных административными регламентами на 15,7 дней (23,2 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,1 минут, что меньше установленных административными регламентами на 9,9 минут (15,0 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,1 раза, что выше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,0 раза), нарушение числа обращений в орган (учреждение) для однократного получения услуги допущено по 7 муниципальным услугам.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 344 респондента.

В ходе проведения соцопросов 68,3 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
12,8 % респондентов, в средствах массовой информации – 8,14 % респондентов, на информационных стендах – 5,5 % респондентов, на официальном сайте органа – 2,9 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,3 % респондентов.

По информации, представленной в докладе администрации района, предоставление муниципальных услуг в электронном виде не осуществляется, но при этом по данным соцопроса выявлено, что 1,2 % респондентов подали заявления и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, через официальный сайт органа – 2,9 % респондентов.

92,7 % 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 2,9 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 1,2 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,3 % респондентов, по другим причинам – 2,9 % респондентов.

68,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 22,4 % респондентов, на 3 балла – 8,4 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 1,2 % респондентов (2 балла – 0,3 % респондентов, 1 балл – 0,9 % респондентов).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,2 % респондентов отметили, что неудобный режим работы органа; низкий профессионализм сотрудников – 0,6 % респондентов, не понятен порядок получения услуги и требование большого количества документов из других органов (учреждений) – по 0,3 % респондентов.

 В июле-августе 2014 года рабочие места сотрудников, предоставляющих муниципальные услуги, оснащены доступом в сеть «Интернет».

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Тунгокоченский район» в сети «Интернет» http://тунгокоч.забайкальскийкрай.рф/municipalnye\_uslugi/otchet\_po\_municipalnym\_uslugam\_2014\_god.html.

**Муниципальный район «Улётовский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Улётовский район» по 17 муниципальным услугам из 33 услуг (52 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,84), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 82,3 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 399 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 14 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, 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 20,4 дней, что меньше установленных административными регламентами на 19,7 дней (40,1 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,9 минут, что меньше установленных административными регламентами на 6,2 минут (13,1 минуты). При этом установлено превышение срока ожидания в очереди по сравнению с нормативно установленным по 4 муниципальным услугам;

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,3 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,1 раза (1,4 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 382 респондента.

В ходе проведения соцопросов 66,2 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
18,6 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,3 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и в средствах массовой информации – по 2,9 % респондентов, на информационных стендах – 2,1 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края 2,6 % респондентов, через официальный сайт органа – 11,0 % респондентов.

96,3 % 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 1,6 % респондентов, по другим причинам – 2,1 % респондентов.

59,7 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 33,0 % респондентов, на 3 балла – 6,5 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,3 % респондентов (2 балла).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 24,3 % респондентов отметили, что им был не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов); плохо оборудованные помещения для приема посетителей - 1,6 % респондентов, неудобный режим работы органа (учреждения) - 0,5 % респондентов, требование большого количества документов из других органов – 0,3 % респондентов, другие проблемы, оказавшие влияние на уровень их удовлетворенности качеством предоставления услуг (в докладе администрации муниципального района не уточнены) - 73,8 % 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 30 муниципальным услугам из 41 услуги (73 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 12 муниципальным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,841), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 86,4 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 273 анкеты.

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

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

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.

В течение всего рабочего дня и в течение всей рабочей недели предоставляются 27 муниципальных услуг, 2 услуги предоставляются 6 дней в неделю («Обеспечение библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки», «Обеспечение библиографической обработки документов и организации каталогов»), одна услуга – в течение всей недели («Организационно-методическое обслуживание учреждений культуры в организации их деятельности, проведение культурно-массовых мероприятий»).

В процессе проведения мониторинга установлено, чтотолько 80 % муниципальных услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами.

 Места предоставления 90 % 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 7,2 дней, что меньше установленных административными регламентами на 17,6 дней (24,80 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,9 минут, что меньше установленных административными регламентами на 7,2 минут (14,1 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,2 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,2 раза (1,4 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 273 респондента.

В ходе проведения соцопросов 50,5 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
17,2 % респондентов, на официальном сайте органа – 10,3 % респондентов, в средствах массовой информации – 9,9 % респондентов, на информационных стендах – 9,2 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,9 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 0,7 % респондентов, через официальный сайт органа – 1,5 % респондентов.

93,4 % 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 6,6 % респондентов.

73,3 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 22,7 % респондентов, на 3 балла – 3,7 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,4 % респондентов (1 балл).

Среди проблем при получении муниципальных услуг 7,3 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудованы для приема посетителей; неудобный режим работы органа (учреждения) - 3,3 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 0,4 % 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;

провести анализ стандартов предоставления муниципальных услуг в части устранения необходимости обращения получателей услуг к двум и более специалистам в органе (учреждении), осуществляющем их предоставление;

обеспечить сокращение обращений заявителей услуг в орган (учреждения) при подаче документов (подача заявки в электронной форме, электронная очередь, запись на прием по телефону);

обеспечить содействие по созданию филиала МФЦ на территории района.

С целью содействия по созданию филиала МФЦ на территории муниципального района «Хилокский район», администрацией муниципального района заключен договор безвозмездного пользования нежилым помещением с КГУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края». Открытие филиала в г. Хилок планируется в октябре 2014 года. Ведется работа по заключению соглашений о взаимодействии администрации муниципального района с КГУ «МФЦ Забайкальского края».

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 21 муниципальной услуге из 41 услуги (51 %), включённой 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 – 0,731), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 82,63 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 651 анкета.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 8 муниципальным услугам.

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

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг размещена на официальном сайте администрации муниципального района (по 15 муниципальным услугам), на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края (по 14 муниципальным услугам), на информационных стендах в местах предоставления услуг (по 14 муниципальным услугам), в средствах массовой информации (по 2 муниципальным услугам). Кроме того, указанную информацию можно получить при непосредственном посещении мест предоставления услуг (по 8 муниципальным услугам), посредством телефонной связи (по 10 муниципальным услугам).

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края (по 12 муниципальным услугам), на официальном сайте администрации муниципального района (по 13 муниципальным услугам), на информационных стендах (по 12 муниципальным услугам), а также на рабочих местах сотрудников учреждений.

В течение всего рабочего дня и в течение всей рабочей недели предоставляются 16 муниципальных услуг.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками (по 16 муниципальным услугам), местами ожидания для посетителей (по 18 муниципальным услугам), а также специальными местами для заполнения необходимых документов (по 18 муниципальным услугам). 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 (по 13 муниципальным услугам).

Условия предоставления услуг в учреждениях, являющихся структурными подразделениями администрации, 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 12,2 дней, что меньше установленных административными регламентами на 14,0 дней (26,2 дней);

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 минут (15,0 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,1 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,2 раза (1,3 раза). При этом установлено превышение числа обращений по сравнению с нормативно установленным по 2 муниципальным услугам.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 632 респондента.

В ходе проведения соцопросов 63,6 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых); по телефону –
13,3 % респондентов, на официальном сайте органа – 9,8 % респондентов, на информационных стендах – 9,3 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,0 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,0 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края 1,4 % респондентов, через официальный сайт органа – 7,6 % респондентов.

92,7 % 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 – 2,1 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения отдельных процедур – 1,1 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,2 % респондентов, по другим причинам – 4,0 % респондентов.

69,8 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 26,0 % респондентов, на 3 балла – 4,3 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 38,1 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудованы для приема посетителей; неудобный режим работы органа (учреждения) - 7,0 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 5,2 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) - 0,6 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников - 0,2 % респондентов, другие проблемы, оказавшие влияние на уровень их удовлетворенности качеством предоставления услуг (в докладе администрации муниципального района не уточнены) - 53,2 % 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;

обеспечить возможность получения  муниципальных услуг по принципу «одного окна»;

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 «Чернышевский район» в сети «Интернет» http://чернышевск.забайкальскийкрай.рф/municipalnye\_uslugi/otchet\_\_o\_provedenii\_monitoringa\_kachestva\_predostavleniya\_\_municipalnoy\_uslugi\_\_v\_2014\_godu.html.

**Муниципальный район «Читинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Читинский район» по 20 муниципальным услугам из 33 услуг (61 %), 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 – 0,91), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 96,6 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 430 анкет.

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

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

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, на рабочих местах сотрудников 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 13,1 дней, что меньше установленных административными регламентами на 19,2 дней (32,2 дня).

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,1 минут, что меньше установленных административными регламентами на 9,9 минут (15,0 минут).

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 410 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 48,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
18,3 %, на информационных стендах – 13,2 % респондентов, на официальном сайте органа – 12,7 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,9 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,9 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края 2,4 % респондентов, через официальный сайт органа – 8,5 % респондентов.

99,3 % 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 отдельных процедур – 0,2 % респондентов, по другим причинам – 0,5 % респондентов.

67,1 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 32,9 % респондентов.

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

1. Муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» предоставляется в здании, не оборудованном пандусом и иными элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

Для решения данной проблемы администрацией муниципального района «Читинский район» разработана и утверждена постановлением от 15 февраля 2013 года № 367 муниципальная целевая программа «Безбарьерная среда» (2013-2015 годы), в рамках которой в зданиях учреждений культуры будут созданы необходимые условия для беспрепятственного доступа инвалидов и иных маломобильных групп населения.

2. Недостаточный уровень информированности населения района о возможности получения услуг в электронном виде (11,0 % заявителей воспользовались возможностью получения муниципальных услуг в электронном виде на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края и с помощью официального сайта администрации муниципального района «Читинский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

Для решения данной проблемы в администрации муниципального района «Читинский район» утверждена программа информационного сопровождения деятельности администрации муниципального района «Читинский район» по организации предоставления муниципальных услуг в электронном виде.

3. Не реализована возможность получения услуг по принципу «одного окна».

В соответствии с Планом-графиком создания новых и развития действующих многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края на территории Забайкальского края, утвержденным протоколом Комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае от 18 марта 2014 года № 10, а также Схемой размещения МФЦ и отделений (офисов) привлекаемых организаций на территории Забайкальского края в 2014 году в муниципальном районе «Читинский район» планируется создание филиала МФЦ, отделений привлекаемых организаций в 7 населенных пунктах, а также создание удаленного рабочего места в пгт. Новокручининский.

В настоящее время заключено соглашение о взаимодействии между КГУ МФЦ и администрацией муниципального района «Читинский район». В рамках данного Соглашения обеспечивается передача предоставления трех муниципальных услуг на площадку КГУ МФЦ.

Постановлением администрации муниципального района «Читинский район» от 31 марта 2014 года № 789 утвержден перечень муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ. В данный перечень включено 13 муниципальных услуг, 11 из которых относятся к земельным и имущественным отношениям.

С целью открытия удаленного рабочего места МФЦ в поселке Новокручининский администрацией муниципального района предоставлено помещение, распложенное по улице Широкая, дом 8, общей площадью 47,5 квадратных метра на условиях безвозмездного пользования.

В настоящее время рассматривается возможность открытия Читинского филиала МФЦ по адресу: г. Чита, ул. Генерала Белика, 12.

1. 3,7 % респондентов считают режим работы администрации муниципального района «Читинский район» неудобным для получения муниципальных услуг. Кроме того, 3,4 % 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.html>.

**Муниципальный район «Шелопугинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Шелопугинский район» по 18 муниципальным услугам из 36 услуг (50 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,74), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 88,1 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 106 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, а также на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края.

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, а также длительные сроки выполнения кадастровых работ, отсутствие кадастровых инженеров на территории района.

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 5,6 дней, что меньше установленных административными регламентами на 25,4 дней (31,0 день);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,5 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,1 минут (14,6 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,0 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,1 раза). Превышение фактического количества обращений граждан над нормативно установленным отмечалось по 2 муниципальным услугам.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 88 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 36,4 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах – 29,5 % респондентов, по телефону - 13,6 % респондентов, на официальном сайте органа – 12,5 % респондентов, в средствах массовой информации – 8,0 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа 3,4 % респондентов.

98,9 % 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 – 1,1 % респондентов.

68,2 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 31,8 % респондентов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

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

повысить профессионализм сотрудников, осуществляющих предоставление 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 «Шелопугинский район» в сети «Интернет» http://шелоп.забайкальскийкрай.рф/municipalnie-uslugi.html.

**Муниципальный район «Шилкинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Шилкинский район» в соответствии с планом, утверждённым постановлением администрации муниципального района от 25 ноября 2013 года № 1601, по 18 муниципальным услугам из 34 услуг (53 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,82), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 84,7 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 738 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, по 4 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 20,2 дней, что меньше установленных административными регламентами на 28,3 дней (48,5 дней). При этом в процессе анализа результатов мониторинга выявлено превышение сроков предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)» от нормативно установленного (30 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,6 минут, что меньше установленных административными регламентами на 7,1 минут (14,7 минут). Превышение фактического времени ожидания в очереди над нормативно установленным отмечалось по 2 муниципальным услугам;

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,05 раз, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,02 раза (1,03 раза). Превышение фактического количества обращений граждан над нормативно установленным отмечалось по 1 муниципальной услуге.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2014 году приняло участие 720 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 63,3 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
12,2 % респондентов, на официальном сайте органа – 8,2 % респондентов, на информационных стендах – 7,9 % респондентов, в средствах массовой информации – 5,8 % респондентов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 2,5 % респондентов.

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

91,3 % 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 – 3,3 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 1,4 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,4 % респондентов, по другим причинам – 3,5 % респондентов.

61,1 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 32,6 % респондентов, на 3 балла – 5,1 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 1,0 % респондентов (2 балла – 0,4 % респондентов, 1 балл – 0,6 % респондентов).

 Среди проблем при получении муниципальных услуг 6,4 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей; не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 4,2 % респондентов, неудобный режим работы органа (учреждения) – 1,9 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,6 % респондентов, требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком – 0,1 % респондентов.

Одним из наиболее важных направлений деятельности по повышению качества предоставления муниципальных услуг является создание филиала МФЦ на территории района. В настоящее время заказчиком КГУ «МФЦ Забайкальского края» заключен договор аренды земельного участка для строительства филиала МФЦ в г. Шилка.

С целью повышения доступности и качества предоставления муниципальных услуг необходимо:

проанализировать результаты мониторинга предоставления услуг в разрезе отраслевых отделов администрации района;

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

обеспечить создание комфортных условий в местах оказания услуг.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Шилкинский район» в сети «Интернет» <http://шилкинский.рф/index.php/dokumenty/4520-doklad-o-rezultatakh-moni>torin

ga- kachestva-predostavleniya-munitsipalnykh-uslug-na-territorii-munitsipalnogo-r

ajona-shilkinskij-rajon-v-2014-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 2014 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 | 1293 | 0,861 | 84,59 | 28 | 56 | 50 |
| 2 | Город Петровск-Забайкальский  | 459 | 0,739 | 84,43 | 26 | 52 | 50 |
| 3 | ЗАТО п. Горный | 71 | 0,852 | 98,15 | 20 | 41 | 49 |
| 4 | Поселок Агинское | 53 | 0,819 | 74,60 | 24 | 46 | 52 |
| 5 | Агинский район | 253 | 0,796 | 72,71 | 5 | 37 | 14 |
| 6 | Акшинский район | 549 | 0,901 | 100,00 | 41 | 43 | 95 |
| 7 | Александрово-Заводский район | 82 | 0,752 | 89,87 | 26 | 52 | 50 |
| 8 | Балейский район | 128 | 0,724 | 85,87 | 15 | 30 | 50 |
| 9 | Борзинский район | 1423 | 0,889 | 86,62 | 27 | 52 | 52 |
| 10 | Газимуро-Заводский район | 192 | 0,869 | 85,69 | 20 | 36 | 56 |
| 11 | Город Краснокаменск и Краснокаменский район | 1649 | 0,848 | 95,83 | 33 | 67 | 49 |
| 12 | Дульдургинский район | 703 | 0,873 | 81,79 | 14 | 24 | 58 |
| 13 | Забайкальский район | 502 | 0,901 | 98,11 | 28 | 28 | 100 |
| 14 | Каларский район | 350 | 0,856 | 100,00 | 21 | 41 | 51 |
| 15 | Калганский район | 145 | 0,856 | 87,17 | 13 | 26 | 50 |
| 16 | Карымский район | 159 | 0,648 | 71,49 | 20 | 28 | 71 |
| 17 | Красночикойский район | 267 | 0,757 | 89,80 | 25 | 50 | 50 |
| 18 | Кыринский район | 212 | 0,729 | 86,40 | 54 | 54 | 100 |
| 19 | Могойтуйский район | 358 | 0,836 | 100,00 | 17 | 33 | 52 |
| 20 | Могочинский район | 512 | 0,786 | 80,85 | 7 | 48 | 15 |
| 21 | Нерчинский район | 202 | 0,802 | 84,61 | 27 | 51 | 53 |
| 22 | Нерчинско-Заводский район  | 1171 | 0,717 | 80,92 | 23 | 42 | 55 |
| 23 | Оловяннинский район | 186 | 0,867 | 84,65 | 18 | 33 | 55 |
| 24 | Ононский район | 292 | 0,701 | 82,08 | 18 | 36 | 50 |
| 25 | Петровск-Забайкальский район | 596 | 0,725 | 86,34 | 24 | 46 | 52 |
| 26 | Приаргунский район | 1094 | 0,743 | 86,95 | 18 | 30 | 60 |
| 27 | Сретенский район | 220 | 0,743 | 88,10 | 22 | 29 | 76 |
| 28 | Тунгиро-Олёкминский район | 38 | 0,726 | 87,00 | 11 | 81 | 14 |
| 29 | Тунгокоченский район | 344 | 0,858 | 84,31 | 22 | 52 | 42 |
| 30 | Улётовский район | 382 | 0,840 | 82,29 | 17 | 33 | 52 |
| 31 | Хилокский район | 273 | 0,841 | 86,38 | 30 | 41 | 73 |
| 32 | Чернышевский район | 632 | 0,731 | 82,63 | 21 | 41 | 51 |
| 33 | Читинский район | 410 | 0,907 | 96,58 | 20 | 33 | 61 |
| 34 | Шелопугинский район | 88 | 0,740 | 88,06 | 18 | 36 | 50 |
| 35 | Шилкинский район | 720 | 0,816 | 84,72 | 18 | 34 | 53 |
| **В целом по муниципальным образованиям Забайкальского края** | **16008** | **0,814** | **87,40** | **771** | **1462** | **53** |

**Доклад**

**об итогах мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае**

**в 2014 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 2014 году (далее – Доклад) подготовлен во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года
№ 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», распоряжения Правительства Забайкальского края от 27 февраля 2013 года № 97-р «Об утверждении Плана-графика организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Забайкальском крае».

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 учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее - КГУ «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 2014 году мониторинг осуществлялся в КГУ «МФЦ Забайкальского края», а также в его обособленных подразделениях – Агинском филиале КГУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Агинский филиал МФЦ), Забайкальском филиале КГУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Забайкальский филиал МФЦ), Балейском филиале КГУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Балейский филиал МФЦ), Шелопугинский филиал КГУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Шелопугинский филиал МФЦ) в отношении 11 государственных услуг, предоставляемых федеральными органами власти, 6 государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Забайкальского края, 3 муниципальных услуг, предоставляемых городским округом «Город Чита».

Справочная информация о деятельности КГУ «МФЦ Забайкальского края», Агинского филиала МФЦ, Забайкальского филиала МФЦ, Балейского филиала МФЦ, Шелопугинского филиала МФЦ приведена в таблице 1, таблице 2, таблице 3, таблице 4, таблице 5 к настоящему Докладу.

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 – 0,91, в том числе в КГУ «МФЦ Забайкальского края» – 0,9, Агинском филиале МФЦ – 0,7, Забайкальском филиале МФЦ – 0,6, Балейском филиале МФЦ – 0,7, Шелопугинском филиале МФЦ – 0,7), получатели услуг полностью удовлетворены качеством организации их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей услуг – 98,7 %, в том числе в КГУ «МФЦ Забайкальского края – 96,6 %, Агинском филиале МФЦ – 100 %, Забайкальском филиале МФЦ – 98,7 %, Балейском филиале МФЦ – 100 %, Шелопугинском филиале МФЦ – 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.

Информация о порядке предоставления государственных (муниципальных услуг) размещена на информационных стендах операционных залов МФЦ, а также на официальном сайте МФЦ. 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.

 Прием заявителей по вопросам предоставления услуг в КГУ «МФЦ Забайкальского края» осуществляется по следующему графику в режиме гибкого рабочего времени: понедельник, среда, пятница 9.00-19.00, вторник, четверг 9-00-20.00, суббота 9-00-17-00, воскресенье – выходной день.

 Прием заявителей по вопросам предоставления услуг в филиалах МФЦ осуществляется по следующему графику: понедельник, среда, четверг, пятница 9.00-18.00, вторник 9.00-20.00, суббота 9.00-16.00, воскресенье – выходной день.

Работа справочно-информационной службы Контакт-центра МФЦ осуществляется по следующему графику: понедельник, среда, пятница 9.00-19.00, вторник, четверг 9.00-20.00, суббота 9.00-17.00, 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 – 24, Агинского филиала МФЦ – 0, Забайкальского филиала МФЦ – 0, Балейского филиала МФЦ – 0, Шелопугинского филиала МФЦ – 4.

Наиболее актуальной проблемой, связанной с предоставлением услуг на базе МФЦ, является не полный цикл оказания услуги «Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ», так как выдача готового результата возможна только в территориальном органе, его подразделении либо ФМС России.

Для предоставления услуг в полном объеме, необходимо внесение изменений в административные регламенты, регулирующие предоставление услуг, в части, касающейся исключения норм, препятствующих предоставлению таких услуг по принципу «одного окна».

В социологическом опросе заявителей услуг приняло участие 863 респондента, в том числе в КГУ «МФЦ Забайкальского края» - 233 респондента, Агинском филиале МФЦ – 172 респондента, Забайкальском филиале МФЦ – 150 респондентов, Балейском филиале МФЦ – 150 респондентов, Шелопугинском филиале МФЦ – 158 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 31,4 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении МФЦ, от друзей (коллег, родственников, знакомых) – 28,7 % респондентов, в средствах массовой информации – 14,4 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 9,3 % респондентов, из информационных брошюр (буклетов) МФЦ – 4,6 % респондентов, на информационных стендах – 3,5 % респондентов, на официальном сайте органа (учреждения), предоставляющего услугу – 3,3 % респондентов, по телефону Контакт – центра МФЦ – 2,4 % респондентов.

Доступностью информации о правилах предоставления услуг в МФЦ полностью удовлетворены 91,5 % респондентов, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 7,8 % респондентов, скорее не удовлетворены – 0,6 % респондентов, полностью не удовлетворены – 0,1 % респондентов.

Полнотой информации, полученной в ходе обращения за консультацией к специалистам МФЦ, полностью удовлетворены 89,4 % респондентов, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 8,6 % респондентов, скорее не удовлетворены – 0,3 % респондентов, полностью не удовлетворены – 0,1 % респондентов.

Для однократного получения услуги один раз обращались в МФЦ
68,1 % респондентов, два раза – 19,6 % респондентов, три раза – 6,5 % респондентов, более трех раз – 4,1 % респондентов.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей услуг в КГУ «МФЦ Забайкальского края» составило 7 минут, в Агинском филиале МФЦ – 8 минут, Забайкальском филиале МФЦ заявителей услуг – 3 минуты, Балейском филиале МФЦ заявителей услуг – 8 минут, Шелопугинском филиале МФЦ заявителей услуг – 6 минут.

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

Среди проблем при получении услуг на базе МФЦ 9,4 % респондентов отметили неудобный режим работы МФЦ, необходимость привлечения посредников с целью ускорения процесса получения услуги – 3,8 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников МФЦ – 0,7 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников МФЦ – 0,5 % респондентов, другие проблемы, оказавшие влияние на уровень их удовлетворенности качеством предоставления услуг (в докладе, представленном КГУ «МФЦ Забайкальского края» не уточнены) – 18,4 % респондентов.

 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:

 повысить профессиональный уровень сотрудников МФЦ, участвующих в процессе предоставления услуг, а также осуществляющих консультирование заявителей услуг о порядке и условиях их предоставления;

 оптимизировать график работы КГУ «МФЦ Забайкальского края» и его обособленных подразделений;

повысить информационную доступность сведений о порядке и условиях предоставления услуг на базе МФЦ;

провести анализ причин, повлекших снижения уровня удовлетворенности заявителей услуг качеством организации их предоставления на базе МФЦ, по итогам анализа разработать комплекс мер, направленных на повышение качества организации предоставления услуг.

|  |  |
| --- | --- |
|  |    Таблица 1 |

**Справочная информация о деятельности**

**КГУ «МФЦ Забайкальского края»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование | КГУ «МФЦ Забайкальского края» |
| 11. | Месторасположение (адрес) | г. Чита, ул. Генерала Белика, 12 |
| 22. | Режим работы | Пн, Ср, Пт 9.00-19.00Вт, Чт 9-00-20.00Сб 9-00-17-00 |
| 33. | Адрес сайта в сети Интернет | www.mfc-chita.ru |
| 44. | Площадь (кв.м.) | 1414 |
| 55. | Количество окон приема-выдачи документов | 28 |
| 66. | Перечень государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с которыми заключены соглашения о предоставлении услуг на базе МФЦ:  |  |
| 66.1 | в режиме «одного окна»  | 1. Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Забайкальскому краю
2. Филиал ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю
3. Управление Федеральной миграционной службы по Забайкальскому краю
4. Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю
5. Управление Федеральной антимонопольной службы по Забайкальскому краю
6. Забайкальское региональное отделение Фонда социального страхования РФ
7. Государственная инспекция труда в Забайкальском крае
8. Отделение Пенсионного фонда РФ по Забайкальскому краю
9. Территориальное управление Федерального агентства по управлению государственным имуществом в Забайкальском крае
10. Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю
11. Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Забайкальскому краю
12. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Забайкальскому краю
13. Управление государственного автодорожного надзора по Забайкальскому краю Федеральной службы по надзору в сфере транспорта
14. Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Забайкальскому краю
15. Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края
16. Министерство социальной защиты населения Забайкальского края (Государственное казенное учреждение «Единый социальный расчетный центр»)
17. Государственная служба занятости населения Забайкальского края
18. Департамент информатизации и связи Забайкальского края
19. Министерство культуры Забайкальского края
20. Министерство здравоохранения Забайкальского края
21. Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края
22. Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края
23. Комитет Жилищно-коммунального хозяйства Администрации городского округа «Город Чита»
24. Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Чита»
25. Управление культуры администрации городского округа «Город Чита»
26. Комитет образования администрации городского округа «Город Чита»
27. Фонд поддержки малого предпринимательства Забайкальского края
28. Краевое государственное унитарное предприятие «Забайкальское БТИ»
29. Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края
30. Министерство природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края
31. Министерство территориального развития Забайкальского края
32. Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края
33. Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
34. Департамент по обеспечению деятельности мировых судей в Забайкальском крае
35. Государственная лесная служба Забайкальского края
36. Открытое акционерное общество «Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири»
37. Открытое акционерное общество Производственное управление водоснабжения и водоотведения города Читы
38. Открытое акционерное общество «Территориальная генерирующая компания № 14»
 |
| 66.2.  | в режиме «одной двери» | - |
| 77.  | Количество заявлений о предоставлении государственных и иных услуг принято: | 35037 |
| 77.1. | в режиме «одного окна»  |  |
| 77.2. | в режиме «одной двери» | - |
| 88.  | Количество выданных результатов предоставления услуг | 10614 |
| 99. | Количество отказов в приеме документов (возврат документов) от заявителей | - |
| 110. | Наличие центра телефонного обслуживания населения (указать телефонный номер, режим работы) (далее - ЦТО) | Телефон Контакт-центра МФЦ: 8(3022) 21-10-10, единый бесплатный номер 8-800-234-0175Режим работы:  Пн, Ср, Пт 9.00-19.00 Вт, Чт 9-00-20.00 Сб 9-00-17-00 |
| 110.1. | Количество обращений в ЦТО | 19931 |
| 110.2.  | Количество «ответных звонков» заявителям, осуществленных специалистами учреждения | 10553 |
| 111. | Максимальный срок ожидания в очереди для получения информации (консультирования) | 15 мин |
| 112. | Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление услуги | 15 мин |
| 113. | Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата услуги | 15 мин |
| 114. | Количество жалоб о деятельности МФЦ | 24 |
| 115. | Перечень территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной государственной власти края, органов местного самоуправления края, организациями с которыми заключены соглашения по вопросу предоставления информации и/или документов по запросу специалистов МФЦ в связи с предоставлением услуг (реквизиты заключенных соглашений, причины отсутствия соглашений)  | 1. Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Забайкальскому краю
2. Филиал ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю
3. Управление Федеральной миграционной службы по Забайкальскому краю
4. Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю
5. Управление Федеральной антимонопольной службы по Забайкальскому краю
6. Забайкальское региональное отделение Фонда социального страхования РФ
7. Государственная инспекция труда в Забайкальском крае
8. Отделение Пенсионного фонда РФ по Забайкальскому краю
9. Территориальное управление Федерального агентства по управлению государственным имуществом в Забайкальском крае
10. Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю
11. Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Забайкальскому краю
12. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Забайкальскому краю
13. Управление государственного автодорожного надзора по Забайкальскому краю Федеральной службы по надзору в сфере транспорта
14. Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Забайкальскому краю
15. Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края
16. Министерство социальной защиты населения Забайкальского края (Государственное казенное учреждение «Единый социальный расчетный центр»)
17. Государственная служба занятости населения Забайкальского края
18. Департамент информатизации и связи Забайкальского края
19. Министерство культуры Забайкальского края
20. Министерство здравоохранения Забайкальского края
21. Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края
22. Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края
23. Комитет Жилищно-коммунального хозяйства Администрации городского округа «Город Чита»
24. Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Чита»
25. Управление культуры администрации городского округа «Город Чита»
26. Комитет образования администрации городского округа «Город Чита»
27. Фонд поддержки малого предпринимательства Забайкальского края
28. Краевое государственное унитарное предприятие «Забайкальское БТИ»
29. Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края
30. Министерство природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края
31. Министерство территориального развития Забайкальского края
32. Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края
33. Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
34. Департамент по обеспечению деятельности мировых судей в Забайкальском крае
35. Государственная лесная служба Забайкальского края
36. Открытое акционерное общество «Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири»
37. Открытое акционерное общество Производственное управление водоснабжения и водоотведения города Читы;
38. Открытое акционерное общество «Территориальная генерирующая компания № 14».
 |
| 116. | Количество запросов, направленных специалистами МФЦ в соответствии с соглашениями, указанными в п. 15, в целях получения информации/документов, необходимых для предоставления услуг заявителю | 50 |
| 117. | Количество ответов, полученных МФЦ по запросам, указанным в п.16 | 41 |
| 118. | Наличие типовой автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг | АИС МФЦ |
| 119. | Количество органов власти, включенных в систему межведомственного информационного взаимодействия с МФЦ |  |

Таблица 2

**Справочная информация о деятельности Агинского филиала**

**КГУ «МФЦ Забайкальского края»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование | Агинский филиал КГУ «МФЦ Забайкальского края» |
| 11. | Месторасположение (адрес) | Забайкальский край, пгт. Агинское, ул. Ленина, 43​ |
| 22. | Режим работы | Пн., Ср., Чт., Пт. - 09.00 - 18.00 без перерыва на обед Вт. - 09.00 - 20.00 без перерыва на обед Сб. - 09.00 - 16.00, перерыв на обед 13.00 - 14.00Вс. - выходной день |
| 33. | Адрес сайта в сети Интернет | http://www.mfc-chita.ru/aginsk |
| 44. | Площадь (кв.м) | 165 |
| 55. | Количество окон приема-выдачи документов | 6 окон |
| 66. | Перечень государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с которыми заключены соглашения о предоставлении услуг на базе МФЦ:  |  |
| 66.1. | в режиме «одного окна»  | 1. Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Забайкальскому краю
2. Филиал ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю
3. Управление Федеральной миграционной службы по Забайкальскому краю
4. Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю
5. Забайкальское региональное отделение Фонда социального страхования РФ
6. Государственная инспекция труда в Забайкальском крае
7. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Забайкальскому краю
8. Государственная инспекция труда в Забайкальском крае
9. Отделение Пенсионного фонда РФ по Забайкальскому краю
10. Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю
11. Управление государственного автодорожного надзора по Забайкальскому краю Федеральной службы по надзору в сфере транспорта
12. Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края
13. Министерство труда и социальной защиты Забайкальского края, Государственное казённое учреждение «Единый социальный расчетный центр» Забайкальского края
14. Государственная служба занятости населения Забайкальского края
15. Департамент информатизации и связи Забайкальского края
16. Министерство культуры Забайкальского края
17. Министерство здравоохранения Забайкальского края
18. Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края
19. Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края
20. Министерство природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края
21. Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края
22. Государственная лесная служба Забайкальского края
23. Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края
24. Министерством образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
25. Администрация городского округа «Поселок Агинское»
26. Администрация муниципального района «Агинский район»
27. Краевое государственное унитарное предприятие «Забайкальское БТИ»
 |
| 66.2.  | в режиме «одной двери» | - |
| 77.  | Количество заявлений о предоставлении государственных и иных услуг принято: |  |
| 77.1. | в режиме «одного окна»  | 3720 |
| 77.2. | в режиме «одной двери» | - |
| 88.  | Количество выданных результатов предоставления услуг | 2256 |
| 99. | Количество отказов в приеме документов (возврат документов) от заявителей |  |
| 110. | Наличие центра телефонного обслуживания населения (указать телефонный номер, режим работы) (далее – ЦТО) | Телефон Контакт-центра МФЦ: 8-800-234-0175; 21-10-10 Режим работы: Пн., Ср., Пт. - 9.00-19.00 Вт., Чт. - 9.00-20.00 Сб. - 9.00-17.00 |
| 110.1. | Количество обращений в ЦТО | 26 |
| 110.2.  | Количество «ответных звонков» заявителям, осуществленных специалистами учреждения | 2287 |
| 111. | Максимальный срок ожидания в очереди для получения информации (консультирования) | 15 мин |
| 112. | Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление услуги | 15 мин |
| 113. | Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата услуги | 15 мин |
| 114. | Количество жалоб о деятельности МФЦ |  |
| 115. | Перечень территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной государственной власти края, органов местного самоуправления края, организациями с которыми заключены соглашения по вопросу предоставления информации и/или документов по запросу специалистов МФЦ в связи с предоставлением услуг (реквизиты заключенных соглашений, причины отсутствия соглашений)  | 1. Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Забайкальскому краю
2. Филиал ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю
3. Управление Федеральной миграционной службы по Забайкальскому краю
4. Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю
5. Забайкальское региональное отделение Фонда социального страхования РФ
6. Государственная инспекция труда в Забайкальском крае
7. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Забайкальскому краю
8. Государственная инспекция труда в Забайкальском крае
9. Отделение Пенсионного фонда РФ по Забайкальскому краю
10. Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю
11. Управление государственного автодорожного надзора по Забайкальскому краю Федеральной службы по надзору в сфере транспорта
12. Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края
13. Министерство труда и социальной защиты Забайкальского края, Государственное казённое учреждение «Единый социальный расчетный центр» Забайкальского края
14. Государственная служба занятости населения Забайкальского края
15. Департамент информатизации и связи Забайкальского края
16. Министерство культуры Забайкальского края
17. Министерство здравоохранения Забайкальского края
18. Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края
19. Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края
20. Министерство природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края
21. Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края
22. Государственная лесная служба Забайкальского края,
23. Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края
24. Министерством образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
25. Администрация городского округа «Поселок Агинское»
26. Администрация муниципального района «Агинский район»
27. Краевое государственное унитарное предприятие «Забайкальское БТИ»
 |
| 116. | Количество запросов, направленных специалистами МФЦ в соответствии с соглашениями, указанными в п. 15, в целях получения информации/документов, необходимых для предоставления услуг заявителю | - |
| 117. | Количество ответов, полученных МФЦ по запросам, указанным в п.16 | - |
| 118. | Наличие типовой автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг | АИС МФЦ |
| 119. | Количество органов власти, включенных в систему межведомственного информационного взаимодействия с МФЦ | - |

Таблица 3

**Справочная информация о деятельности Забайкальского филиала**

**КГУ «МФЦ Забайкальского края»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование | Забайкальский филиал КГУ «МФЦ Забайкальского края» |
| 11. | Месторасположение (адрес) | Забайкальский край, пгт. Забайкальск, ул. Железнодорожная, 2 пом.1 |
| 22. | Режим работы | Пн., Ср., Чт., Пт. – 09.00 – 18.00 без перерыва на обед Вт. – 09.00 – 20.00 без перерыва на обед Сб. – 09.00 – 16.00, перерыв на обед 13.00 – 14.00Вс. – выходной день |
| 33. | Адрес сайта в сети Интернет | <http://www.mfc-chita.ru/zabaykalsk> |
| 44. | Площадь (кв.м) | 196 |
| 55. | Количество окон приема-выдачи документов | всего 8 окон, постоянно действующих – 6 окон, в 2 окнах осуществляются выездные приемы органов, общественных организаций |
| 66. | Перечень государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с которыми заключены соглашения о предоставлении услуг на базе МФЦ:  |  |
| 66.1. | в режиме «одного окна»  | 1. Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Забайкальскому краю
2. Филиал ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю
3. Управление Федеральной миграционной службы по Забайкальскому краю
4. Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю
5. Государственная инспекция труда в Забайкальском крае
6. Отделение Пенсионного фонда РФ по Забайкальскому краю
7. Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю
8. Управление государственного автодорожного надзора по Забайкальскому краю Федеральной службы по надзору в сфере транспорта
9. Министерство труда и социальной защиты Забайкальского края, Государственное казённое учреждение «Единый социальный расчетный центр» Забайкальского края
10. Департамент информатизации и связи Забайкальского края
11. Министерство культуры Забайкальского края
12. Министерство здравоохранения Забайкальского края
13. Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края
14. Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края
15. Министерство природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края
16. Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края
17. Государственная лесная служба Забайкальского края
18. Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края
19. Министерством образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
20. Администрация муниципального района «Забайкальский район»
21. Администрация городского поселения «Забайкальское» муниципального района «Забайкальский район»
22. Закрытое Акционерное Общество «Эксплуатационно-строительная компания – Забайкальск»
 |
| 66.2.  | в режиме «одной двери» | - |
| 77.  | Количество заявлений о предоставлении государственных и иных услуг принято: |  |
| 77.1. | в режиме «одного окна»  | 4417 |
| 77.2. | в режиме «одной двери» | - |
| 88.  | Количество выданных результатов предоставления услуг | 1092 |
| 99. | Количество отказов в приеме документов (возврат документов) от заявителей |  |
| 110. | Наличие центра телефонного обслуживания населения (указать телефонный номер, режим работы) (далее – ЦТО) | Телефон Контакт-центра МФЦ: 8-800-234-0175; 21-10-10Режим работы: Пн., Ср., Пт. - 9.00-19.00 Вт., Чт. - 9.00-20.00 Сб. - 9.00-17.00 |
| 110.1. | Количество обращений в ЦТО | 4 |
| 110.2.  | Количество «ответных звонков» заявителям, осуществленных специалистами учреждения | 233 |
| 111. | Максимальный срок ожидания в очереди для получения информации (консультирования) | 15 мин |
| 112. | Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление услуги | 15 мин |
| 113. | Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата услуги | 15 мин |
| 114. | Количество жалоб о деятельности МФЦ | - |
| 115. | Перечень территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной государственной власти края, органов местного самоуправления края, организациями с которыми заключены соглашения по вопросу предоставления информации и/или документов по запросу специалистов МФЦ в связи с предоставлением услуг (реквизиты заключенных соглашений, причины отсутствия соглашений)  | 1. Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Забайкальскому краю
2. Филиал ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю
3. Управление Федеральной миграционной службы по Забайкальскому краю
4. Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю
5. Государственная инспекция труда в Забайкальском крае
6. Отделение Пенсионного фонда РФ по Забайкальскому краю
7. Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю
8. Управление государственного автодорожного надзора по Забайкальскому краю Федеральной службы по надзору в сфере транспорта
9. Министерство труда и социальной защиты Забайкальского края, Государственное казённое учреждение «Единый социальный расчетный центр» Забайкальского края
10. Департамент информатизации и связи Забайкальского края
11. Министерство культуры Забайкальского края
12. Министерство здравоохранения Забайкальского края
13. Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края
14. Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края
15. Министерство природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края
16. Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края
17. Государственная лесная служба Забайкальского края,
18. Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края
19. Министерством образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
20. Администрация муниципального района «Забайкальский район»
21. Администрация городского поселения «Забайкальское» муниципального района «Забайкальский район»
22. Закрытое Акционерное Общество «Эксплуатационно-строительная компания – Забайкальск»
 |
| 116. | Количество запросов, направленных специалистами МФЦ в соответствии с соглашениями, указанными в п. 15, в целях получения информации/документов, необходимых для предоставления услуг заявителю | - |
| 117. | Количество ответов, полученных МФЦ по запросам, указанным в п.16 | - |
| 118. | Наличие типовой автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг | АИС МФЦ |
| 119. | Количество органов власти, включенных в систему межведомственного информационного взаимодействия с МФЦ | - |

Таблица 4

**Справочная информация о деятельности Балейского филиала**

**КГУ «МФЦ Забайкальского края»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование | Балейский филиал КГУ «МФЦ Забайкальского края» |
| 11. | Месторасположение (адрес) | Забайкальский край, г. Балей, ул. Погодаева, д. 64​ |
| 22. | Режим работы | Пн., Ср., Чт., Пт. – 09.00 – 18.00 без перерыва на обед Вт. – 09.00 – 20.00 без перерыва на обед Сб. – 09.00 – 16.00, перерыв на обед 13.00 – 14.00Вс. – выходной день |
| 33. | Адрес сайта в сети Интернет | <http://www.mfc-chita.ru/baley> |
| 44. | Площадь (кв.м) | 161 |
| 55. | Количество окон приема-выдачи документов | всего 6 окон, постоянно действующих – 5 окон, в 1 окне осуществляются выездные приемы органов, общественных организаций |
| 66. | Перечень государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с которыми заключены соглашения о предоставлении услуг на базе МФЦ:  |  |
| 66.1. | в режиме «одного окна»  | 1. Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Забайкальскому краю
2. Филиал ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю
3. Управление Федеральной миграционной службы по Забайкальскому краю
4. Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю
5. Государственная инспекция труда в Забайкальском крае
6. Отделение Пенсионного фонда РФ по Забайкальскому краю
7. Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю
8. Управление государственного автодорожного надзора по Забайкальскому краю Федеральной службы по надзору в сфере транспорта
9. Министерство труда и социальной защиты Забайкальского края, Государственное казённое учреждение «Единый социальный расчетный центр» Забайкальского края
10. Департамент информатизации и связи Забайкальского края
11. Министерство культуры Забайкальского края
12. Министерство здравоохранения Забайкальского края
13. Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края
14. Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края
15. Министерство природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края
16. Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края
17. Государственная лесная служба Забайкальского края
18. Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края
19. Министерством образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
20. Администрации городского поселения «Город Балей»
21. Администрация муниципального района «Балейский район»
 |
| 66.2.  | в режиме «одной двери» |  |
| 77.  | Количество заявлений о предоставлении государственных и иных услуг принято: |  |
| 77.1. | в режиме «одного окна»  | - |
| 77.2. | в режиме «одной двери» |  |
| 88.  | Количество выданных результатов предоставления услуг | 943 |
| 99. | Количество отказов в приеме документов (возврат документов) от заявителей |  |
| 110. | Наличие центра телефонного обслуживания населения (указать телефонный номер, режим работы) (далее – ЦТО) | Телефон Контакт-центра МФЦ: 8-800-234-0175; 21-10-10Режим работы:Пн., Ср., Пт. - 9.00-19.00 Вт., Чт. - 9.00-20.00 Сб. - 9.00-17.00 |
| 110.1. | Количество обращений в ЦТО | 162 |
| 110.2.  | Количество «ответных звонков» заявителям, осуществленных специалистами учреждения | 963 |
| 111. | Максимальный срок ожидания в очереди для получения информации (консультирования) | 15 мин |
| 112. | Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление услуги | 15 мин |
| 113. | Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата услуги | 15 мин |
| 114. | Количество жалоб о деятельности МФЦ | - |
| 115. | Перечень территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной государственной власти края, органов местного самоуправления края, организациями с которыми заключены соглашения по вопросу предоставления информации и/или документов по запросу специалистов МФЦ в связи с предоставлением услуг (реквизиты заключенных соглашений, причины отсутствия соглашений)  | 1. Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Забайкальскому краю
2. Филиал ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю
3. Управление Федеральной миграционной службы по Забайкальскому краю
4. Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю
5. Государственная инспекция труда в Забайкальском крае
6. Отделение Пенсионного фонда РФ по Забайкальскому краю
7. Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю
8. Управление государственного автодорожного надзора по Забайкальскому краю Федеральной службы по надзору в сфере транспорта
9. Министерство труда и социальной защиты Забайкальского края, Государственное казённое учреждение «Единый социальный расчетный центр» Забайкальского края
10. Департамент информатизации и связи Забайкальского края
11. Министерство культуры Забайкальского края
12. Министерство здравоохранения Забайкальского края
13. Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края
14. Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края
15. Министерство природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края
16. Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края
17. Государственная лесная служба Забайкальского края
18. Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края
19. Министерством образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
20. Администрации городского поселения «Город Балей»
21. Администрация муниципального района «Балейский район»
 |
| 116. | Количество запросов, направленных специалистами МФЦ в соответствии с соглашениями, указанными в п. 15, в целях получения информации/документов, необходимых для предоставления услуг заявителю | - |
| 117. | Количество ответов, полученных МФЦ по запросам, указанным в п.16 | - |
| 118. | Наличие типовой автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг | АИС МФЦ |
| 119. | Количество органов власти, включенных в систему межведомственного информационного взаимодействия с МФЦ | - |

Таблица 5

**Справочная информация о деятельности Шелопугинского филиала**

**КГУ «МФЦ Забайкальского края»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование | Шелопугинский филиал КГУ «МФЦ Забайкальского края» |
| 11. | Месторасположение (адрес) | Забайкальский край, с. Шелопугино, ул. Юбилейная, 10 |
| 22. | Режим работы | Пн., Ср., Чт., Пт. – 09.00 – 18.00 без перерыва на обед Вт. – 09.00 – 20.00 без перерыва на обед Сб. – 09.00 – 16.00, перерыв на обед 13.00 – 14.00 Вс. – выходной день |
| 33. | Адрес сайта в сети Интернет | <http://www.mfc-chita.ru/shelopugino> |
| 44. | Площадь (кв.м) | 129 |
| 55. | Количество окон приема-выдачи документов | всего окон 6, постоянно действующих – 5, в 1 окне осуществляются выездные приемы органов, общественных организаций |
| 66. | Перечень государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с которыми заключены соглашения о предоставлении услуг на базе МФЦ:  |  |
| 66.1. | в режиме «одного окна»  | 1. Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Забайкальскому краю
2. Филиал ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю
3. Управление Федеральной миграционной службы по Забайкальскому краю
4. Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю
5. Государственная инспекция труда в Забайкальском крае
6. Отделение Пенсионного фонда РФ по Забайкальскому краю
7. Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю
8. Управление государственного автодорожного надзора по Забайкальскому краю Федеральной службы по надзору в сфере транспорта
9. Министерство труда и социальной защиты Забайкальского края, Государственное казённое учреждение «Единый социальный расчетный центр» Забайкальского края
10. Департамент информатизации и связи Забайкальского края
11. Министерство культуры Забайкальского края
12. Министерство здравоохранения Забайкальского края
13. Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края
14. Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края
15. Министерство природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края
16. Государственная служба по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира Забайкальского края
17. Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края
18. Государственная лесная служба Забайкальского края
19. Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края
20. Министерством образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
21. Муниципальное казенное учреждение «Администрация сельского поселения «Шелопугинское»
22. Муниципальное казенное учреждение «Администрация муниципального района «Шелопугинский район»
23. Муниципальные бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система Шелопугинского района»
24. Краевое государственное унитарное предприятие «Забайкальское БТИ»
 |
| 66.2.  | в режиме «одной двери» | - |
| 77.  | Количество заявлений о предоставлении государственных и иных услуг принято: |  |
| 77.1. | в режиме «одного окна»  | 3017 |
| 77.2. | в режиме «одной двери» | - |
| 88.  | Количество выданных результатов предоставления услуг | 448 |
| 99. | Количество отказов в приеме документов (возврат документов) от заявителей |  |
| 110. | Наличие центра телефонного обслуживания населения (указать телефонный номер, режим работы) (далее – ЦТО) | Телефон Контакт-центра МФЦ: 8-800-234-0175; 8(3022)21-10-10Режим работы:Пн., Ср., Пт. - 9.00-19.00Вт., Чт. - 9.00-20.00 Сб. - 9.00-17.00 |
| 110.1. | Количество обращений в ЦТО | 67 |
| 110.2.  | Количество «ответных звонков» заявителям, осуществленных специалистами учреждения | 520 |
| 111. | Максимальный срок ожидания в очереди для получения информации (консультирования) | 15 мин |
| 112. | Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление услуги | 15 мин |
| 113. | Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата услуги | 15 мин |
| 114. | Количество жалоб о деятельности МФЦ | 4 |
| 115. | Перечень территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной государственной власти края, органов местного самоуправления края, организациями с которыми заключены соглашения по вопросу предоставления информации и/или документов по запросу специалистов МФЦ в связи с предоставлением услуг (реквизиты заключенных соглашений, причины отсутствия соглашений)  | 1. Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Забайкальскому краю
2. Филиал ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю
3. Управление Федеральной миграционной службы по Забайкальскому краю
4. Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю
5. Государственная инспекция труда в Забайкальском крае
6. Отделение Пенсионного фонда РФ по Забайкальскому краю
7. Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю
8. Управление государственного автодорожного надзора по Забайкальскому краю Федеральной службы по надзору в сфере транспорта
9. Министерство труда и социальной защиты Забайкальского края, Государственное казённое учреждение «Единый социальный расчетный центр» Забайкальского края
10. Департамент информатизации и связи Забайкальского края
11. Министерство культуры Забайкальского края
12. Министерство здравоохранения Забайкальского края
13. Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края
14. Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Забайкальского края
15. Министерство природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края
16. Государственная служба по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира Забайкальского края
17. Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края
18. Государственная лесная служба Забайкальского края
19. Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края
20. Министерством образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
21. Муниципальное казенное учреждение «Администрация сельского поселения «Шелопугинское»
22. Муниципальное казенное учреждение «Администрация муниципального района «Шелопугинский район»
23. Муниципальные бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система Шелопугинского района»
24. Краевое государственное унитарное предприятие «Забайкальское БТИ»
 |
| 116. | Количество запросов, направленных специалистами МФЦ в соответствии с соглашениями, указанными в п. 15, в целях получения информации/документов, необходимых для предоставления услуг заявителю | - |
| 117. | Количество ответов, полученных МФЦ по запросам, указанным в п.16 | - |
| 118. | Наличие типовой автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг | АИС МФЦ |
| 119. | Количество органов власти, включенных в систему межведомственного информационного взаимодействия с МФЦ | - |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_