

**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
ЗВЕНИГОВО
МУНИЦИПАЛ РАЙОНЫН
АДМИНИСТРАЦИЙЖЕ**

Ленин ур., 39 п., Звенигово ола,
Марий Эл Республика, 425060

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗВЕНИГОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ**

Ленина ул., д. 39, г. Звенигово,
Республика Марий Эл, 425060

тел./факс: (83645) 7-17-55, 7-33-70, e-mail: adzven@rambler.ru, zvenigov@chaos.gov.mari.ru,
ИНН/КПП/1203001273/120301001

05 февраля 2020 г. № 464
На № _____ от _____

Министерство промышленности,
экономического развития и
торговли Республики Марий Эл
министру
Пугачеву Д.Б.

ДОКЛАД

**об итогах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
в муниципальном образовании «Звениговский муниципальный район» за
2019 год**

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых гражданам, индивидуальным предпринимателям или юридическим лицам на территории муниципального образования «Звениговский муниципальный район» 2019 году был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг. Целью проведения мониторинга качества, предоставления муниципальных услуг является: выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг; определение и реализация мер по улучшению параметров качества предоставления услуг; контроль последующей динамики исследованных параметров качества предоставления услуг, результативности мер по их улучшению.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в МО «Звениговский муниципальный район» проводился на основе Положения о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в МО «Звениговский муниципальный район», утвержденного постановлением Администрации МО «Звениговский муниципальный район» от 29 апреля 2015 г. № 253.

В Реестр муниципальных услуг, предоставляемых (исполняемых) Администрацией МО «Звениговский муниципальный район», её структурными подразделениями и муниципальными учреждениями, утвержденный постановлением Администрации МО «Звениговский муниципальный район» от

26 июня 2012 года № 383 (с внесенными изменениями) внесена 21 муниципальная услуга. Административные регламенты утверждены по всем муниципальным услугам. Административные регламенты, информация о порядке и условиях предоставления услуг, графике приема заявителей, бланки заявлений и другие документы, необходимые для получения муниципальных услуг размещены на Портале государственных услуг Республики Марий Эл, на официальном сайте МО «Звениговский муниципальный район», на информационных стендах.

Заключено соглашение между Администрацией МО «Звениговский муниципальный район» с Автономным учреждением Республики Марий Эл «Дирекция многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» (далее – МФЦ) по оказанию 4 муниципальных услуг через структурные подразделения МФЦ. Структурные подразделения МФЦ открыты в г.Звенигово 1 территориальное отделение и 5 удаленных рабочих места в ГП Красногорский (2 места), ГП Суслонгер (1 место), Кужмарское СП (1 место), Шелангерское СП (1 место).

В 2019 году оказано 9 495 муниципальных услуг (в том числе: отделом образования – 5363, архивным отделом – 1607, отделом ЗАГС – 1607, отделом по управлению муниципальным имуществом и земельными ресурсами – 1201).

Доля муниципальных услуг оказанных через многофункциональные центры предоставления государственных (муниципальных) услуг к общему объему оказанных органами местного самоуправления муниципальных услуг составила 51,9% (2018 г. – 58,4%) от общего объема оказанных услуг;

Доля муниципальных услуг оказанных в электронном виде к общему объему оказанных органами местного самоуправления муниципальных услуг, переведенных в электронный вид составила 19% (2018 г. – 16,7%).

Мониторинг проведен по 6 услугам с участием 1206 респондентов:

«Прием и выдача документов о государственной регистрации актов гражданского состояния: рождения, заключения брака, расторжения брака, усыновления (удочерения), установления отцовства, перемены имени, смерти»;

«Исполнение запросов социально-правового характера»;

«Предоставление земельных участков»;

«Прием заявлений, постановка на учет для зачисления детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования»;

«Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами и выдача заключения на передачу под опеку(попечительство) несовершеннолетнего гражданина»;

«Зачисление в образовательное учреждение».

По 15 услугам провести опрос заявителей не представилось возможным, в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга в структурные подразделения администрации.

Опрос заявителей о качестве предоставления услуг проводился в добровольном порядке в конце получения муниципальной услуги.

Всего проанализировано, с учетом проведенного соцопроса получателей муниципальных услуг, 1206 анкет.

Результаты проведенного добровольного анкетного опроса заявителей

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обратившихся (чел.)	Кол-во опрошенных	% удов. качеством предоставления МУ	% удов. уровнем доступности информ. по услуге	% соблюдения требований по времени ожидания	Среднее количество обращения для получения услуги
1	Прием и выдача документов о государственной регистрации актов гражданского состояния: рождения, заключения брака, расторжения брака, усыновления (удочерения), установления отцовства, перемены имени, смерти	1324	428	100	100	100	1
2	Исполнение запросов социально-правового характера	1607	603	100	100	100	2
3	Предоставление земельных участков	1201	75	100	100	100	2
4	Прием заявлений, постановка на учет для зачисления детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования	510	30	100	100	100	2
5	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетним	46	10	100	100	100	2

	и гражданами и выдача заключения на передачу под опеку (попечительство) несовершеннолетнего гражданина						
6	Зачисление в образовательное учреждение	4807	60	100	100	100	2
Итого:		9495	1206	100	100	100	1,83

Оценка качества предоставления услуг проводилась по статистическим данным и по результатам анкетирования заявителей согласно приложениям №2 и №4 к Положению о порядке проведения мониторинга качества, предоставления муниципальных услуг.

В данном исследовании изучалась степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления и доступностью муниципальных услуг. Оценка параметров осуществлялась по 2 - бальной шкале, где 1 – «частично удовлетворен», 2 балла соответствовало показателю «удовлетворен полностью», а 0 – «совсем неудовлетворен».

**Средние значения по удовлетворенности качеством услуги в целом
(по статистическим данным приложение 1 Положению)**

Приложение 3

№ п/п	Наименование услуги	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги?
1	Прием и выдача документов о государственной регистрации актов гражданского состояния: рождения, заключения брака, расторжения брака, усыновления (удочерения), установления отцовства, перемены имени, смерти	1
2	Исполнение запросов социально-правового характера	2
3	Предоставление земельных участков	2
4	Прием заявлений, постановка на учет для зачисления детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования	2
5	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами и выдача заключения на передачу под опеку(попечительство) несовершеннолетнего гражданина	2
6	Зачисление в образовательное учреждение	2
Среднее по всем услугам:		1,83

**Средние значения по удовлетворенности качеством услуги в целом
(по данным анкетирования заявителей приложение 3 Положению)**

Приложение 4

№ п/п	Наименование услуги	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги?
1	Прием и выдача документов о государственной регистрации актов гражданского состояния: рождения, заключения брака, расторжения брака, усыновления (удочерения), установления отцовства, перемены имени, смерти	2
2	Исполнение запросов социально-правового характера	2
3	Предоставление земельных участков	2
4	Прием заявлений, постановка на учет для зачисления детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования	2
5	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами и выдача заключения на передачу под опеку(попечительство) несовершеннолетнего гражданина	1,75
6	Зачисление в образовательное учреждение	2
Среднее по всем услугам:		1,96

В целом по результатам проведенного мониторинга уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг Администрацией МО «Звениговский муниципальный район», её структурными подразделениями и муниципальными учреждениями составил 1,96% и характеризуется как хороший.

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в 2019 году можно сделать следующие выводы:

1. Для получения муниципальной услуги граждане обращаются в организации, оказывающие муниципальные услуги не более 2 раз. Это соответствует в целом требованиям к количеству обращений при оказании муниципальных услуг.

2. Количество времени, потраченное заявителями на получение каждой исследуемой муниципальной услуги, соответствует времени установленному административными регламентами. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено.

3. Дополнительную информацию о муниципальных услугах в сети «Интернет» получали менее 26,9% от опрошенных заявителей.

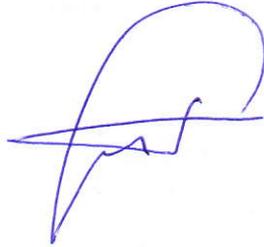
4. Заявителями в целом отмечен удовлетворительный уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 1,96 балла (по 2-бальной шкале).

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг продолжить работу по:

1) информированию и популяризации получения дополнительной информации по услуге в сети Интернет, на Портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте муниципального образования;

2) информированию граждан о возможностях получения услуг в электронном виде через Портал государственных услуг Республики Марий Эл и многофункциональный центр.

Глава Администрации



В.Е. Геронтьев