**ОТЧЕТ**

**о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Соль-Илецкий городской округ в 2016 году**

**1. Правовые основания проведения мониторинга**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Соль-Илецкий городской округ в 2016 году проводился на основании и в соответствии со следующими документами:

- Федеральный закон от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановление администрации Соль-Илецкого района от 02.04.2013 г. № 729-п «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципального образования Соль-Илецкий район».

**2. Цели и задачи мониторинга**

Целями проведения мониторинга являются:

1) анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных затрат на получение конечного результата муниципальной услуги;

2) оптимизация и повышение качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Соль-Илецкий городской округ;

3) оценка практики предоставления муниципальных услуг и анализа соблюдения стандартов их предоставления;

4) контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг на территории муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, результативности мер по их улучшению.

Основными задачами проведения мониторинга являются:

1) сбор информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг;

2) выявление средних, минимальных и максимальных значений параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг и их сопоставление с нормативно установленными значениями параметров;

3) выявление и систематизация проблем качества и доступности муниципальных услуг;

4) разработка предложений по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

**3. Объект, предмет мониторинга**

**Объектом мониторинга** являются наиболее массовые, социально значимые муниципальные услуги, предоставляемые органами администрации Соль-Илецкого городского округа.

В целом в рамках мониторинга были исследованы и проанализированы 15 муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации Соль-Илецкого городского округа.

**Предметом мониторинга** является качество и доступность муниципальных услуг, предоставляемых на территории Соль-Илецкого городского округа и эффективность процесса их оказания для потребителей.

**Субъектами (участниками)** мониторинговой деятельности выступили:

1. Отдел культуры Соль-Илецкого городского округа;

2. Отдел по строительству, транспорту и ЖКХ;

4. Управление образования Соль-Илецкого городского округа;

5. Комитет по управлению муниципальным имуществом и земельными ресурсами Соль-Илецкого городского округа;

6. Архивный отдел администрации Соль-Илецкого городского округа.

**4. Сроки выполнения мониторинга**

- срок начала мониторинга: 01 декабря 2016 г.

- срок окончания мониторинга: 29 декабря 2016 г.

**Первый этап**:

- проведение добровольного анкетирования (опроса) получателей муниципальных услуг о качестве услуг, предоставляемых на территории Соль-Илецкого городского округа с заполнением заявителями анкет оценки качества предоставления муниципальных услуг.

**Второй этап**:

- обработка и оценка заполненных анкет;

- подготовка отчета о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Соль-Илецкого городского округа в 2016 году.

**5. Исходные данные**

В соответствии с постановлением администрации Соль-Илецкого района от 02.04.2013 г. № 729-п «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципального образования Соль-Илецкий район» структурными подразделениями администрации Соль-Илецкого городского округа, предоставляющими муниципальные услуги, было проведено анкетирование заявителей для оценки качества предоставления по 15 муниципальным услугам.

**6. Область  применения результатов мониторинга**

Результаты мониторинга планируется использовать для:

- оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления, структурных подразделений администрации Соль-Илецкого городского округа;

- повышения качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления, структурными подразделениями администрации Соль-Илецкого городского округа

**7. Основные показатели соблюдения**

**стандартов обслуживания заявителей по муниципальным услугам**

В соответствии с постановление администрации Соль-Илецкого района от 02.04.2013 г. № 729-п «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципального образования Соль-Илецкий район» и административными регламентами предоставления муниципальных услуг для оценки качества предоставления услуги в анкету заявителей были включены следующие параметры услуг:

- количество обращений в орган муниципальной власти для получения муниципальной услуги;

- время потраченное для получения муниципальной услуги;

- удовлетворенность качеством и доступностью муниципальной услуги;

- комфортность условий ожидания и предоставления муниципальной услуги;

- качество предоставления муниципальной услуги;

**8. Рассмотрим результаты проведенного добровольного анкетного опроса заявителей Соль-Илецкого городского округа** **по исследуемым услугам:**

*8.1. Количество обращений в орган муниципальной власти для получения муниципальной услуги.*

Анализ полученных данных показал, что в основном для получения муниципальной услуги заявителю Соль-Илецкого городского округа необходимо 1-2 обращений в орган власти.

*8.2. Информированность по муниципальной услуге*

На вопрос «Получали ли Вы дополнительную информацию об услуге через Интернет?» почти 67% заявителей ответили «Нет» и только порядка 33% ответивших получали дополнительную информацию через Интернет (таблица 1).

**Получение заявителями дополнительной информации**

**об услуге через Интернет**

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Значения | % от общего числа ответивших |
| 1. | Да | 33,0 |
| 2. | Нет | 67,0 |
| **Итого:** | | **100** |

*8.3.* Оцените качество предоставления муниципальных услуг в органе местного самоуправления?

1. Отлично
2. Хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо

Стоит отметить, что в целом по исследуемым услугам заявителями отмечен хороший уровень качества оказанных услуг.

**Средние значения по оценке качества и доступности оказанной услуги в целом**

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование услуги | Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги? |
| 1 | Постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | Хорошо |
| 2 | Зачисление детей в образовательные учреждения | Хорошо |
| 3 | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | Хорошо |
| 4 | Представление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории субъекта Российской Федерации | Хорошо |
| 5 | Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ | Хорошо |
| 6 | Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы | Хорошо |
| 7 | Предоставление информации о культурно - досуговых услугах | Удовлетворительно |
| 8 | Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии | Удовлетворительно |

*8.4. Использование административного регламента для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги*

На вопрос «Пользовались ли Вы административным регламентом для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги» 65% заявителей ответили «Нет» и только 35% ответивших пользовались административным регламентом для получения информации (таблица 3).

**Использование административного регламента для получения информации о муниципальной услуге**

Таблица 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Значения | Число ответивших | % от общего числа ответивших |
| 1. | Да | 44 | 35 |
| 2. | Нет | 115 | 65 |
| **Итого:** | | **159** | **100** |

**9. Основные выводы по исследованию**

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг на территории Соль-Илецкого городского округа в 2016 году можно сделать следующие выводы:

1. Для получения муниципальной услуги большинство заявителей (более 85%) обращаются в орган муниципальной власти 1 - 2 раза. Это соответствует в целом требованиям к количеству обращений в орган администрации Соль-Илецкого городского округа для получения одной муниципальной услуги.

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 33% заявителей. Данные свидетельствуют о низкой степени компьютерной грамотности заявителей и востребованности граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг.

4. Заявителями в целом отмечен хороший уровень качества предоставления муниципальных услуг в органе местного самоуправления Соль-Илецкого городского округа, т.е. степень удовлетворенности заявителей качеством муниципальных услуг составляет 90%.

5. Большинство заявителей (65%) не пользовались административным регламентом для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги. Данные свидетельствуют о низкой степени использования заявителями административных регламентов для получения муниципальных услуг.

**10. Предложения по повышению качества предоставления муниципальных услуг на территории Соль-Илецкого городского округа**

С целью повышения качества предоставления муниципальных услуг на территории Соль-Илецкого городского округа предлагается:

1. В области повышения степени компьютерной грамотности заявителей и востребованности граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг:

1) информирование и популяризация получения дополнительной информации по услуге в сети Интернет, на Портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте муниципального образования Соль-Илецкий городской округ: http://soliletsk.ru;

2) информирование граждан о возможностях получения услуг в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг (по муниципальным услугам, переведенным в электронный вид);

2. В области повышения степени использования заявителями административных регламентов по муниципальным услугам, в том числе в сети Интернет:

1) информирование граждан о наличии административных регламентов предоставления муниципальных услуг, о месте их размещения в сети Интернет как (на личном приеме, по средствам телефонной связи, при обращении граждан);

2) размещение на информационных стендах в местах предоставления муниципальных услуг извлечений из текста административного регламента.

3. В области мониторинга качества предоставления муниципальных услуг:

1) ежегодно проводить мониторинг качества предоставления муниципальных услуг на территории Соль-Илецкого городского округа для повышения качества предоставления муниципальных услуг и осуществления контроля параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

Председатель комитета экономического

анализа и прогнозирования администрации

Соль-Илецкого городского округа С.А. Тулаев