**Итоги**

**мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в администрации Партизанского муниципального района в 2016 году**

В 2016 году администрацией Партизанского муниципального района было предоставлено 2589 муниципальные услуги (на 355 больше, чем в 2015 году, что связано с передачей полномочий распоряжения земельными участками на уровень муниципального района).

В ходе мониторинга применялись следующие методы сбора информации:

* анализ статистической информации, имеющейся в Администрации;
* анализ муниципальных правовых актов, регламентирующих процесс предоставления услуги;
* опрос заявителей, обратившихся в Администрацию для получения муниципальной услуги, в том числе опрос телефонный.

Статистическая информация о предоставлении муниципальных услуг

в 2016 году:

|  |  |
| --- | --- |
| **Архивный отдел** | |
| Предоставление информации на основе документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов | 868 |
| **Отдел архитектуры и градостроительства** | |
| Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ | 107 |
| Выдача разрешений на строительство | 299 |
| Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию | 13 |
| Выдача градостроительных планов земельных участков | 614 |
| Выдача разрешений на установку рекламных конструкций и аннулирование таких разрешений | 1 |
| **Отдел жилищного фонда** | |
| Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение | 4 |
| Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 4 |
| Признание граждан малоимущими в целях принятия их на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма | 3 |
| Признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 12 |
| Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда | 17 |
| Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 12 |
| **Отдел охраны окружающей среды** | |
| Выдача разрешения на снос (вырубку) зеленых насаждений | 3 |
| **Управление по распоряжению муниципальной собственностью** | |
| Предоставление информации из реестра муниципального имущества | 19 |
| Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда | 33 |
| Предоставление имущества, находящегося в муниципальной собственности, за исключением земельных участков, в аренду (безвозмездное пользование) | 10 |
| Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности (собственность на которые не разграничена) в аренду, в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное срочное пользование, в собственность | 406 |
| Предоставление земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения для создания фермерского хозяйства и осуществления его деятельности | 7 |
| Изменение видов разрешенного использования земельных участков и (или) объектов капитального строительства | 132 |
| Перевод земель или земельных участков из одной категории в другую | 25 |
| **ВСЕГО** | **2589** |

В рамках мониторинга проведены следующие мероприятия:

1) проверка размещения на официальном сайте администрации Партизанского муниципального района (далее – Администрация) административных регламентов предоставления муниципальных услуг (далее – административные регламенты) и их актуальности, в т.ч. в части внесения изменений в:

- подраздел «Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления таких услуг» в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

- подраздел «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме»;

- раздел «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу» (изменения внесены по представлению прокуратуры Партизанского района).

Результат проверки – все административные регламенты предоставления муниципальных услуг, внесенных в реестр муниципальных услуг, размещены на сайте в актуальном состоянии, соответствующие требования внесены.

2) Проверка полноты и актуальности информации о муниципальных услугах, размещенных на информационных стендах возле кабинетов, в которых осуществляется прием заявителей.

Результат проверки – информация размещена в соответствии с требованиями регламентов и находится в актуальном состоянии.

При проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг выявлялись и анализировались значения следующих основных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг:

соблюдение стандартов качества государственных и муниципальных услуг;

проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

удовлетворенность получателей государственной и муниципальной услуги ее качеством и доступностью.

Опрос проводился в отношении 3 муниципальных услуг, предоставляемых архивным отделом, отделом архитектуры и градостроительства, управления по распоряжению муниципальной собственностью). Опрошено 54 респондента, в том числе юридических лиц – 12, физических – 42. В целом % удовлетворенности заявителей доступностью и качеством предоставления услуг составил 98 (2015 год- 95%).

В большинстве случае отмечены как положительные: график приема заявлений и получения результата услуг, отсутствие сложности с предварительным сбором документов для получения услуги, полнота и доступность информирования.

Предоставление муниципальных услуг осуществляется бесплатно, реальные временные затраты на получение большинства муниципальных услуг соответствуют нормативно установленным.

Жалобы на предоставление муниципальных услуг, подвергшихся мониторингу, не поступали (в 2015 году - 1 человек).

Таким образом, по результатам проведения опросов установлено, что в целом сроки предоставления услуг соблюдаются, принимаемые органами администрации Партизанского муниципального района, ответственными за предоставление муниципальных услуг, решения носят обоснованный характер.

В 2016 начали работу 4 территориально обособленных структурных подразделения многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) в селах Сергеевка, Новицкое, Екатериновка, Новолитовск, что позволило повысить качество предоставления государственных и муниципальных услуг.

В январе 2016 года в новые помещения переведен муниципальный архив, расположенный на 2 этаже здания МФЦ, увеличена занимаемая площадь, таким образом расширилась возможность работы исследователей.

Проведена работа по популяризации предоставления  услуг по принципу «одно окно» (через МФЦ), а также в электронном виде (раздача информационных листовок при проведении массовых мероприятий, размещение информации в газете «Золотая Долина», на официальном сайте Администрации, содействие заявителям при регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), проведении уроков информационной грамотности среди старшеклассников образовательных учреждений района).

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг выявил следующие проблемы:

- обозначены некоторые проблемы условий ожидания при подаче запроса и получения результата. Для решения данной проблемы планируется приобретение информационной системы «Электронная очередь» в Администрацию;

- при взаимодействии между МФЦ и Администрацией.

Основные направления мониторинга в 2017 году:

1. Обеспечение особого внимания таким направлениям, как:

- использование межведомственного взаимодействия (в т.ч электронного),

- информирование граждан и расширение спектра предоставления муниципальных услуг через МФЦ,

- внедряемых сервисов электронных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

2. Осуществление контроля за исполнением соглашения о взаимодействии между краевым государственным автономным учреждением Приморского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае» и администрацией Партизанского муниципального района Приморского края от 30.06.2015 № 1-24/МО

3. Совершенствование системы мониторинга и проведение контрольных мероприятий с целью выявления и решения проблем, затрудняющих предоставление услуг заявителям.

4. Повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставляемых услуг через мероприятия, направленные на активизацию работы и увеличение доли заявителей, имеющих доступ к получению услуги по принципу «одно окно» (в МФЦ, в том числе территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ) и через ЕПГУ.

Руководитель аппарата

администрации района Р.Н.Томашева