**Итоги**

**мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в администрации Партизанского муниципального района в 2013 году**

Мониторинг, контроль и оценка качества муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации Партизанского муниципального района проведен в целях:

1) определения реального количества обращений, масштабов временных и материальных издержек получения заявителем конечного результата обращения к органам местного самоуправления и организациям (в целом по муниципальной услуге и по каждому обращению).

2) разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг.

Задачами мониторинга, контроля и оценки качества являлись:

1) оценка практики предоставления муниципальных услуг, анализ соблюдения регламентов их предоставления;

2) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

Администрация района предоставляла в 2013 году 17 муниципальных услуг, внесенных в Реестр муниципальных услуг, утвержденный постановлением администрации Партизанского муниципального района.

В течение 2013 года проведены мониторинги:

1. Качества информации о предоставлении муниципальных услуг, размещенной на официальном сайте администрации района в сети «Интернет», информационных стендах.

В результате мониторинга были выявлены недостатки в размещенной информации (не в полной мере отражены изменения, внесенные в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, на информационных стендах и на официальном сайте в сети «Интернет», не полное соответствие информации о порядке и стандарте предоставления услуг установленным в административных регламентах стандартам). Все отмеченные недостатки были устранены.

2. Удовлетворенности качеством предоставления услуг (опрос физических и юридических лиц согласно распоряжению администрации района от 27.09.2013 № 220-р «О проведении на территории Партизанского муниципального района опроса с целью выявления уровня удовлетворенности качеством предоставляемых администрацией района муниципальных услуг» (проведен в октябре-ноябре 2013 года).

Опрос осуществлялся в отношении 14 услуг, предоставляемых администрацией района (приняло участие 268 респондентов, в том числе юридических лиц – 42, физических – 226).

Опросы проводились в местах предоставления муниципальных услуг, по телефону, в местах проживания и работы респондентов.

В отчетном периоде в структурные подразделениями администрации Партизанского муниципального района, предоставляющие муниципальные услуги, поступило 4262 запроса (архивный отдел - 1090, отдел архитектуры и градостроительства - 838, управление по распоряжению муниципальной собственностью - 2323, отдел охраны окружающей среды - 11).

Общий итог по результатам мониторинга показывает, что удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг находится на достаточно высоком уровне и составляет 75 %.

При этом существуют отдельные проблемы, касающиеся качества обслуживания заявителей при предоставлении услуг, временные и финансовые (в отношении предоставления земельных участков в аренду, но данные затраты установлены законодательством) издержки на предоставление услуг.

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 и не превышают 30 дней с момента подачи заявления.

Реальное время ожидания в очереди на предоставление пакета документов и получении результатов услуг как правило составляет 15-20 минут. Но 17 % участвующих в опросе отметили длительный срок ожидания в очереди при предоставлении услуг управлением по распоряжению муниципальной собственностью и отделом архитектуры и градостроительства.

Муниципальные услуги предоставляются при наличии бесплатной автомобильной парковки, для предоставления 90 % услуг оборудованы места для сидения посетителей при ожидании получения услуги. Однако, при предоставлении 65 % услуг отсутствуют специальные места для заполнения необходимых документов (вне помещения для приема).   
 Оценивая деятельность специалистов, предоставляющих услуги, 83% респондентов на первое место ставят компетентность, 52 % - вежливость, 49 – доброжелательность.

По оценке 85 % респондентов сотрудники, участвующие в предоставлении муниципальных услуг, имеют необходимую квалификацию.   
Доброжелательное отношение сотрудников отмечают 89 % опрошенных.   
 О том, что им приходилось обращаться с жалобой на качество предоставленных муниципальных услуг не сообщил ни один из респондентов.

Отвечая на вопрос о том, из каких источников респонденты получают информацию об услугах, подавляющее большинство респондентов наиболее эффективным источником получения информации считают работника отдела (консультации по телефону или на личном приеме у специалистов), хотя был отмечен и такой источник, как газета.   
 Т.е. слабо используется официальный сайт, портал государственных услуг.

Среди трудностей, с которыми сталкивались потребители в ходе получения услуг, предоставляемых управлением по распоряжению муниципальной собственностью, чаще всего отмечаются большие очереди на прием (11 % респондентов) и слишком длительный срок рассмотрения документов (8 %). При этом, в числе дополнительных усилий, потребовавшихся для получения услуги, 9 % респондентов назвали необходимость изыскания дополнительного личного времени.

Мониторинг порядка и условий предоставления муниципальных услуг свидетельствует о недостаточном уровне информационной доступности для потребителей сведений о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг.

На официальном сайте в сети «Интернет» информация о порядке предоставления муниципальных услуг, местонахождении органов, их предоставляющих, графике работы размещена в отношении всех услуг, в полной мере информация размещена в местах их предоставления (имеются информационные стенды, содержащие сведения о порядке их предоставления).   
 Такая же ситуация сложилась в отношении информации о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги.

В ходе анализа итогов мониторинга качества предоставления конкретных муниципальных услуг выявлены следующие проблемы:

- наличие очереди и длительность ожидания в ней (в отношении услуг, предоставляемых земельным отделом),

- отсутствие комфортных условий при ожидания при подаче запроса и

получения результата (недостаточное освещение, душно, высокий этаж)

- необходимость изыскания дополнительного личного времени.

По результатам мониторинга определены следующие задачи:

Улучшить информированность получателей услуг о порядке и условиях предоставления услуг

Обеспечить комфортные условия заявителям для предоставления муниципальных услуг

Обеспечить наличие элементов доступности для инвалидов и маломобильных групп.

Руководитель аппарата

администрации района Р.Н.Томашева