**Итоги**

**мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в администрации Партизанского муниципального района в 2014 году**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг включает в себя уровень удовлетворенности по таким критериям, как: место нахождения пункта, график работы пункта, полнота и доступность информации, комфортность помещении и т.п. Значение показателя определяется на основе данных мониторинга по государственным (муниципальным) услугам, полученных в результате социологических опросов.

В соответствии с распоряжением администрации Партизанского муниципального района от 09.12.2014 № 289-р «О проведении на территории Партизанского муниципального района социологического опроса с целью выявления уровня удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых администрацией района муниципальных услуг» **с 10 по 19 декабря** **2014 года** на территории Партизанского муниципального района был проведен сбор социологической информации. Опрошено 172 респондента, в том числе юридических лиц – 31, физических – 140 (2,3 % от общего количества заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в 2014 году).

В опросе приняли участие 127 женщин и 13 мужчин. Возрастные параметры:

от 18 до 35 лет – 42 человека, от 36 до 60 лет – 73 человека, старше 60 лет – 25.

Опросы проводились в местах предоставления муниципальных услуг и по телефону.

В отчетном периоде в структурные подразделениями администрации Партизанского муниципального района, предоставляющие муниципальные услуги, поступил 2861 запрос. Наибольшее количество услуг предоставлено управлением по распоряжению муниципальной собственностью и архивным отделом. Таким образом, в опросе участвовали 6% заявителей, обратившихся в 2014 году за предоставлением муниципальных услуг.

Результаты ответов на вопросы, определяющие удовлетворенность качеством предоставления муниципальных услуг:

**2. Удобно ли для Вас место нахождения пункта предоставления услуги?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| Да | 137 | 97,9 | 31 | 100 |
| Нет | 3 | 2,1 | 0 |  |
| затруднились ответить | 0 | 0 | 0 | 0 |

**3. Удобен ли для Вас график работы пункта предоставления услуги?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| Да | 136 | 97,1 | 30 | 96,8 |
| Нет | 2 | 1,4 | 1 | 3,2 |
| затруднились ответить | 2 | 1,4 | 0 | 0 |

**6. Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| Да | 127 | 90,7 | 31 | 100 |
| Нет | 5 | 3,6 | 0 | 0 |
| Информация отсутствует | 1 | 0,7 | 0 | 0 |
| затруднились ответить | 7 | 5 | 0 | 0 |

**7. Комфортно ли для Вас помещение (площадь, освещенность, интерьер), в котором предоставляется государственная (муниципальная) услуга?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| Да | 135 | 96,4 | 31 | 100 |
| Нет | 2 | 1,4 | 0 | 0 |
| затруднились ответить | 3 | 2,1 | 0 | 0 |

**8. Достаточно ли, на Ваш взгляд, столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| Да | 129 | 92,1 | 31 | 100 |
| Нет | 5 | 3,6 | 0 | 0 |
| затруднились ответить | 6 | 4,3 | 0 | 0 |

**11. Удовлетворяет ли Вас организация очереди при получении государственной (муниципальной) услуги?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| Да | 132 | 94,3 | 28 | 90,3 |
| Нет | 4 | 2,9 | 2 | 6,5 |
| затруднились ответить | 4 | 2,9 | 1 | 3,2 |

**13. Были ли с Вами вежливы, доброжелательны сотрудники государственного органа при предоставлении государственной (муниципальной) услуги?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| Да | 133 | 95 | 31 | 100 |
| Нет | 5 | 3,6 | 0 | 0 |
| затруднились ответить | 2 | 1,4 | 0 | 0 |

**14. Считаете ли Вы, что сотрудники, с которыми Вы взаимодействовали при получении государственной (муниципальной) услуги, были достаточно грамотны, компетентны?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| Да | 128 | 91,4 | 31 | 100 |
| Нет | 4 | 2,9 | 0 | 0 |
| затруднились ответить | 8 | 5,7 | 0 | 0 |

**18. Удовлетворены ли Вы сроками предоставления услуги?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| Да | 126 | 90 | 31 | 100 |
| Нет | 8 | 5,7 | 0 | 0 |
| затруднились ответить | 5 | 3,6 | 0 | 0 |

**22. У Вас лично имеются претензии к качеству и доступности получения**

**государственной (муниципальной) услуги?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| Да | 4 | 2,9 | 0 | 0 |
| Нет | 132 | 94,3 | 31 | 100 |
| затруднились ответить | 4 | 2,9 | 0 | 0 |

Общий итог по результатам мониторинга показывает, что удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг находится на достаточно высоком уровне и составляет 94 % (2013 год – 75%).

Наудовлетворенность качеством услуг влияют также следующие факторы, отмеченные в ответах на поставленные вопросы:

**Сколько времени в среднем Вы провели в очереди при каждом посещении пункта предоставления государственной (муниципальной) услуги?** (Укажите количество минут).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| Не было очереди | 103 | 73,6 | 19 | 61,3 |
| до 5 мин | 10 | 7,1 | 7 | 22,6 |
| 6-15 мин | 17 | 12,1 | 5 | 16,1 |
| 20-60 мин | 7 | 5,0 | 0 | 0 |
| Больше 60 мин | 3 | 2,1 | 0 | 0 |

**15. Сколько раз Вам пришлось прийти в государственный орган, чтобы получить государственную (муниципальную) услугу?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| Одно посещение | 50 | *45,5* | 7 | *3,2* |
| Два посещения | 44 | *40* | 19 | *61,2* |
| Три и более посещений | 15 | *13,6* | 5 | *16,1* |
| затруднились ответить | 1 | *0,9* | 0 | *0* |

**16. Укажите, пожалуйста, сколько времени каждый раз в среднем с Вами работал специалист(ты) в ходе получения государственной (муниципальной) услуги?** (Укажите количество минут)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| 1-15 мин | 106 | 75,7 | 18 | 58 |
| 16-30 мин | 29 | 20,7 | 13 | 41,9 |
| 31-60 мин | 5 | 3,6 | 0 | 0 |

**17. Сколько времени Вам потребовалось для того, чтобы получить государственную (муниципальную) услугу (с момента подачи документов до её полного предоставления)?** (Укажите количество календарных дней)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| 1 день | 12 | 8,6 | 1 | 3,2 |
| 1 неделю | 29 | 20,7 | 5 | 16,1 |
| 2 недели | 17 | 12,1 | 4 | 12,9 |
| 1 месяц | 76 | 54,3 | 14 | 45,2 |
| 3 месяца | 6 | 4,3 | 7 | 22,6 |

**21. С какими дополнительными трудностями Вы столкнулись при получении государственной (муниципальной) услуги?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ответили: | физ. лица | % | юр. лица | % |
| Пришлось привлечь посредников | 1 | 0,7 | 0 | 0 |
| Пришлось изыскивать технические возможности для подготовки документов (распечатка, ксерокопирование, сканирование и т.п.) | 30 | 21,4 | 2 | 6,5 |
| Вынужден был обратиться к руководителю органа с жалобами | 1 | 0,7 | 0 | 0 |
| Пришлось обращаться в дополнительные инстанции для сбора необходимых документов для получения государственной услуги | 18 | 12,9 | 0 | *0* |
| Никакими | 102 | 72,6 | 29 | 93,5 |

Администрация района предоставляла в 2014 году 18 муниципальных услуг, внесенных в Реестр муниципальных услуг, утвержденный постановлением администрации Партизанского муниципального района от 28.03.2014 № 235.

Информация об услугах, предоставляемых администрацией района, размещена в Реестре государственных услуг.

В 2014 году 3 муниципальных услуги (предоставление земельных участков в аренду, выдача разрешений на строительство и ввод объектов в эксплуатацию) переведены в электронный вид, активизированы на Едином портале государственных и муниципальных услуг с активизацией кнопки «Подать заявление».

Работу по переводу услуг в электронный вид осуществляет оператор - департамент информатизации и телекоммуникаций Приморского края. В бюджете района на 2015 год предусмотрены средства на перевод услуг в электронный вид.

При этом существуют отдельные проблемы, касающиеся качества обслуживания заявителей при предоставлении услуг, финансовые издержки на предоставление услуг (указаны респондентами в отношении услуги «Предоставления земельных участков в аренду», которые связаны с затратами по постановке земельных участков на кадастровый учет и которые установлены законодательством).

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. Но отмечаются факты, когда срок предоставление услуги превысил 3 месяца.

Время ожидания в очереди на предоставление пакета документов и получении результатов услуг в большинстве случаев не превышало 5 минут. Но 12,1 % участвующих в опросе отметили длительный срок ожидания в очереди при предоставлении услуг управлением по распоряжению муниципальной собственностью, отсутствие электронной очереди, недостаточное количество посадочных мест. Некоторые респонденты отметили как неудовлетворительный тот фактор, что за предоставлением услуги им пришлось обратиться более 3-х раз (услуги, предоставляемые отделом архитектуры и градостроительства, земельным отделом управления по распоряжению муниципальной собственностью). Над решением указанных проблем администрации района предстоит работать в 2015 году.

Оценивая деятельность специалистов, предоставляющих услуги, большинство респондентов (более 90%) отмечают компетентность и доброжелательность специалистов, предоставляющих услуги. Некомпетентность специалистов была отмечена некоторыми респондентами, оценивающими предоставление услуг управлением по распоряжению муниципальной собственностью в отношении услуги «Предоставление земельных участков в аренду, собственность».

О том, что пришлось обращаться с жалобой на качество предоставленных муниципальных услуг сообщил один респондент (в 2013 году об этом не заявлял ни один человек).

Отвечая на вопрос о том, из каких источников респонденты получают информацию об услугах, подавляющее большинство респондентов отметили как источник получения информации по прежнему считают специалистов, предоставляющих услугу и средства массовой информации.   
 Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг свидетельствует о недостаточном уровне информированности заявителей о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг, возможности досудебного обжалования действий (бездействий) специалистов.

На официальном сайте, Едином портале государственных и муниципальных услуг 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).   
 Анализ итогов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг выявлены следующие проблемы:

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

- отсутствие комфортных условий при ожидания при подаче запроса и

получения результата (недостаточное освещение, высокий этаж (в отношении услуг, предоставляемых архивным отделом).

По итогам опроса 2013 года в 2014 году проведен ряд мероприятий, направленных на повышение качества услуг (структурные подразделения (управление по распоряжению муниципальной собственностью, отдел архитектуры и градостроительства), предоставляющие наиболее востребованные муниципальные услуги, в 4 квартале 2014 года перемещены в кабинеты 2-го этажа.

Также в 2014 году в рамках муниципальной программы «Создание многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Партизанского муниципального района» подготовлена проектно-сметная документация, а в 2015 году начались работы по капитальному ремонту здания бывшего ЭТУС под многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), куда будет также переведен архивный отдел. Также планируется организация 5 удаленных рабочих мест МФЦ в селах Сергеевка, Новицкое, Золотая Долина, Екатериновка, Новолитовск. Данные мероприятия реализуются за счет краевых и районных средств и позволят повысить качество муниципальных услуг.

В рамках муниципальной программы «Доступная среда» на 2013-2015 годы выполнены проектные работы по устройству подъемного механизма для перемещения инвалидов и других маломобильных групп населения на центральном входе здания администрации района.

Руководитель аппарата

администрации района Р.Н.Томашева