**Итоги**

**мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в администрации Партизанского муниципального района в 2017 году**

В 2017 году администрацией Партизанского муниципального района было предоставлено 4787 муниципальные услуги (в 1,8 больше, чем в 2016 году, что связано с реализацией полномочий распоряжения земельными участками, в.ч. предоставление гражданам в безвозмездное пользование земельных участков в соответствии с Федеральным законом от 01.05.2016 N 119-ФЗ «Об особенностях предоставления гражданам земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности и расположенных на территориях субъектов Российской Федерации, входящих в состав Дальневосточного федерального округа, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»).

В отчетном периоде ходе мониторинга применялись следующие методы сбора информации:

* анализ статистической информации, имеющейся в администрации района и муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Партизанского муниципального района;
* 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 2017 году:

|  |  |
| --- | --- |
| **Архивный отдел** | |
| Предоставление информации на основе документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов | 710 |
| **Отдел архитектуры и градостроительства** | |
| Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ | 17 |
| Выдача разрешений на строительство | 177 |
| Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию | 6 |
| Выдача градостроительных планов земельных участков | 318 |
| Выдача разрешений на установку рекламных конструкций и аннулирование таких разрешений | 1 |
| **Отдел жилищного фонда** | |
| Выдача разрешения на обмен жилыми помещениями муниципального жилищного фонда | 0 |
| Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда | 54 |
| Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение | 0 |
| Предоставление информации об очерёдности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | 1 |
| Предоставление малоимущим гражданам, проживающим  в муниципальном образовании и нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений | 2 |
| Предоставление специализированного жилого помещения | 1 |
| Признание граждан малоимущими в целях принятия их на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма | 2 |
| Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 7 |
| Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 6 |
| Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 2 |
| **Отдел охраны окружающей среды** | |
| Выдача разрешения на снос (вырубку) зеленых насаждений | 6 |
| **Управление по распоряжению муниципальной собственностью** | |
| Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящегося в собственности Партизанского муниципального района, а также земельных участков, государственная собственность  на которые не разграничена | 14 |
| Выдача справок об участии (не участии) в приватизации жилых помещений | 40 |
| Изменение видов разрешенного использования земельных участков и (или) объектов капитального строительства | 152 |
| Перевод земель или земельных участков из одной категории в другую | 2 |
| Предоставление гражданам в безвозмездное пользование земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и расположенных на территории сельских поселений Партизанского муниципального района и межселенной территории Партизанского муниципального района (ДВ-гектар) | 2157 |
| Предоставление земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения для создания фермерского хозяйства и осуществления его деятельности | 118 |
| Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности (собственность на которые не разграничена) в аренду, в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное срочное пользование, в собственность | 858 |
| Предоставление имущества, находящегося в муниципальной собственности, за исключением земельных участков, в аренду (безвозмездное пользование) | 3 |
| Предоставление информации из реестра муниципального имущества | 84 |
| Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда | 47 |
| Приватизация муниципального имущества | 2 |
| **ВСЕГО** | **4787** |

Наиболее востребованными являются услуги, связанные с предоставлением земельных участков, выдачей градостроительных планов земельных участков, разрешений на строительство, предоставления информации на основе документов архивного фонда.

В рамках мониторинга проведены следующие мероприятия:

1) проверка размещения на портале РГУ и официальном сайте администрации Партизанского муниципального района (далее – Администрация) информации о предоставлении муниципальных услуг (далее – административные регламенты) и их актуальности.

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 муниципальной услуги ее качеством и доступностью.

Опрос проводился в отношении муниципальных услуг, предоставляемых архивным отделом, отделом жилищного фонда. Опрошено 62 респондента (физические лица). В целом % удовлетворенности заявителей доступностью и качеством предоставления услуг составил 100 (2016 год- 98%).

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.

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

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), размещение информации на бланках платежных документов (квитанций) по оплате жилищно-коммунальных услуг).

В 2017 году в администрацию района приобретена информационная система «Электронная очередь», которая позволяет отслеживать статистические данные, включая среднее время ожидания в очереди и обслуживания специалистом одного заявителя. В 2017 году среднее время ожидания посетителя составило 24 минуты, а среднее время обслуживания – 5 минут.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг выявил проблемы при взаимодействии между МФЦ и Администрацией в части несоблюдения сроков предоставления муниципальных услуг. Для ее решения проведено рабочее совещание, а также осуществляется еженедельный мониторинг услуг, заявления о предоставлении которых поданы через МФЦ.

Решен вопрос о предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации на основе документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов» через территориально обособленные структурные подразделения МФЦ (в т.ч. проведено обучение специалистов ТОСП).

Основные направления мониторинга в 2018 году:

1. Обеспечение особого внимания таким направлениям, как:

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

- обеспечение качества предоставления муниципальных услуг, особенно в части соблюдения сроков,

- 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 31.01.2018 № 20/МО-2018

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, а также решение организационных вопросов для предоставления возможности проведения опросов населения с использованием интернет-ресурса (сайт администрации района).

Руководитель аппарата

администрации района Р.Н.Томашева