**ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ**

**по вопросу мониторинга качества предоставления
наиболее массовых и социально-значимых муниципальных услуг
на территории муниципального образования город Медногорск**

 **за 2018 год**

Во исполнение постановления Правительства Оренбургской области от 26.09.2012г. № 822-п «Об утверждении положения по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в Оренбургской области», в соответствии с постановлением администрации муниципального образования город Медногорск от 15.10.2012г. № 1240-па «Об утверждении положения по организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Медногорск» управлением по градостроительству, капитальным ремонтам и ЖКХ, комитетом по управлению имуществом, отделом образования, комитетом по физической культуре, спорту, туризму и молодежной политике (далее – КФКСТиМП), архивным отделом, отделом по сельскому хозяйству, были представлены отчеты о результатах оценки соответствия качества предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг проводился путем заполнения органами местного самоуправления анкет по формам согласно приложениям № 1 и № 3 к положению по организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Медногорск вышеуказанного постановления и анкетирования получателей муниципальных услуг согласно приложению к положению № 2.

Основные задачи мониторинга:

1. Оценка текущего уровня качества предоставления муниципальных услуг.

2. Определение соответствия условий, процедур и результатов предоставления муниципальных услуг административному регламенту предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка рекомендаций по улучшению условий предоставления муниципальных услуг.

4. Совершенствование административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Медногорск охватывает наиболее массовые и социально значимые муниципальные услуги.

В текущем году проведена работа по актуализации перечней муниципальных услуг, в результате которой:

1. постановлениями администрации города от 03.04.2018г. №549-па и от 20.08.2018 №1262-па внесены изменения в раздел I Реестра муниципальных услуг города Медногорска;
2. постановлением администрации города от 30.10.2018г. № 1557-па утвержден актуализированный перечень наиболее массовых и социально-значимых муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг качества проводился согласно утвержденному перечню наиболее массовых и социально-значимых муниципальных услуг по следующим услугам:

1. Выдача разрешения на вырубку (повреждение) зеленых насаждений (Услуга №1);
2. Выдача ордера на производство земляных работ (Услуга №2);
3. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов адресации (Услуга №3);
4. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (Услуга №4);
5. Предоставление в собственность, постоянное бессрочное пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, юридическим лицам и гражданам (Услуга №5);
6. Постановка на учет, выдача направления для зачисления ребенка, в том числе в порядке перевода, в образовательную организацию, осуществляющую деятельность по образовательной программе дошкольного образования (предыдущее наименование – Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)) (Услуга №6);
7. Постановка на учет молодых семей для участия в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых семей в Оренбургской области на 2014–2020 годы» государственной программы «Стимулирование развития жилищного строительства в Оренбургской области в 2014–2020 годах» (Услуга №7);
8. Предоставление информации из документов Архивного фонда Россий-ской Федерации и других архивных документов (предыдущее наименование – Предоставление информации из документов архивного фонда муниципального образования) (Услуга №8);
9. Выдача выписки из похозяйственной книги (предыдущее наименование – Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) ) (в части выдачи выписок из похозяйственных книг)) (Услуга №9).

Показатели уровня удовлетворенности качеством предоставляемых муниципальных услуг отражены в приложении 1.

В целом на территории муниципального образования город Медногорск общий уровень удовлетворенности качеством предоставляемых муниципальных услуг оценен как «Хороший» и составил 45,1 балла по 50-ти бальной системе (в 2017 году – 44 балла, в 2016 году – 41,2 балла, в 2015 году – 44 балла). Бальная оценка по каждой муниципальной услуге представлена на графике 1.

График 1

***Уровень удовлетворенности качеством***

***предоставляемых муниципальных услуг в разрезе
муниципальных услуг, в баллах***

Наибольшее количество баллов при ответе на вопросы анкеты получили две муниципальные услуги:

* №5 « Предоставление в собственность, постоянное бессрочное пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, юридическим лицам и гражданам», оказываемая комитетом по управлению имуществом;
* №6 « Постановка на учет, выдача направления для зачисления ребенка, в том числе в порядке перевода, в образовательную организацию, осуществляющую деятельность по образовательной программе дошкольного образования», оказываемая отделом образования.

Услуги получили по 47 баллов, что указывает на высокий уровень качества предоставления этих услуг.

На 1 балл меньше получили услуги, оказываемые архивным отделом и отделом по сельскому хозяйству:

* №8 Предоставление информации из документов Архивного фонда Россий-ской Федерации и других архивных документов;
* №9 Выдача выписки из похозяйственной книги.

Остальными услугами получено по 44 балла. Уровень удовлетворенности качеством всех исследуемых муниципальных услуг оценен как «Хороший». Колебание показателей оценки качества по сравнению с предыдущими годами связано, в том числе с размещением информации на Едином портале госуслуг и с переводом муниципальных услуг в электронный вид.

В 2018 году отсутствуют жалобы получателей муниципальных услуг и повторные обращения по причине ошибки персонала, что указывает на высокий уровень удовлетворенности получателей муниципальных услуг.

Процентная оценка качества предоставления каждой муниципальной услуги отражена на графике 2.

График 2

***Уровень удовлетворенности качеством***

***предоставляемых муниципальных услуг в разрезе услуг, в %***

Результаты оценки уровня качества предоставляемых муниципальных услуг варьируются в диапазоне от 88% до 94%.

Данные по мониторингу качества предоставления наиболее массовых и социально-значимых муниципальных услуг приведены в приложении 2.

В ходе мониторинга выявлены следующие проблемы:

Ни одна из наиболее массовых и социально-значимые муниципальных услуг не получила максимального значения общей оценки качества из-за отсутствия в муниципальном образовании город Медногорск автоинформатора о муниципальных услугах.

Имеется так же проблема недостаточного оснащения копировальной и другой техникой, необходимой для качественного оказания муниципальных услуг, а так же отсутствия информационных стендов и указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах.

Самые массовые муниципальные услуги:

1. Выдача выписки из похозяйственной книги – порядка тысячи обращений в год;
2. Предоставление информации из документов Архивного фонда Россий-ской Федерации и других архивных документов я – около пятисот обращений в год;
3. Постановка на учет, выдача направления для зачисления ребенка, в том числе в порядке перевода, в образовательную организацию, осуществляющую деятельность по образовательной программе дошкольного образования – порядка трехсот обращений в год.

Первые две муниципальные услуги необходимы для предоставления многих государственных и муниципальных услуг и услуг бюджетных учреждений, а третья муниципальная услуга необходима для предоставления услуг бюджетных учреждений, имеющих высокое социальное значение, поэтому качественное оказание этих услуг является приоритетным для органов местного самоуправления.

**Предложения по повышению уровня качества предоставляемых муниципальных услуг органами местного самоуправления:**

1. Обеспечить повышение квалификации лиц, участвующих в предоставлении муниципальных услуг.
2. Внедрить систему автоматического воспроизведения сообщений по телефону – автоинформатору.
3. Обеспечить достаточный уровень оснащения копировальной и другой техникой, необходимой для качественного оказания муниципальных услуг.
4. Оснастить все места оказания муниципальных услуг информационными стендами и указателями о местах приема заявителей.

Приложение 1

***Показатели уровня удовлетворенности качеством предоставляемых муниципальных услуг***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Орган исполнительной власти, предоставляющий муниципальную услугу**  | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество** **баллов**  | **Уровень качества предоставления услуги** |
| **Оценка** | **%** |
| **Управление по градостроительству, капитальным ремонтам и ЖКХ** | Выдача разрешения на вырубку (повреждение) зеленых насаждений (Услуга №1) | 44 | Хороший | 88 |
| Выдача ордера на производство земляных работ (Услуга №2) | 44 | Хороший | 88 |
| Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов адресации (Услуга №3) | 44 | Хороший | 88 |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (Услуга №4) | 44 | Хороший | 88 |
| **Комитет по управлению имуществом** | Предоставление в собственность, постоянное бессрочное пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, юридическим лицам и гражданам(Услуга №5) | 47 | Хороший | 94 |
| **Отдел образования** | Постановка на учет, выдача направления для зачисления ребенка, в том числе в порядке перевода, в образовательную организацию, осуществляющую деятельность по образовательной программе дошкольного образования (Услуга №6) | 47 | Хороший | 94 |
| **Комитет по физической культуре, спорту, туризму и молодежной политике** | Постановка на учет молодых семей для участия в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых семей в Оренбургской области на 2014–2020 годы» государственной программы «Стимулирование развития жилищного строительства в Оренбургской области в 2014–2020 годах» (Услуга №7) | 44 | Хороший | 88 |
| **Архивный отдел** | Предоставление информации из документов Архивного фонда Россий-ской Федерации и других архивных документов (Услуга №8) | 46 | Хороший | 92 |
| **Отдел по сельскому хозяйству** | Выдача выписки из похозяйственной книги (Услуга №9) | 46 | Хороший | 92 |

Приложение 2

***Результаты мониторинга качества предоставления муниципальных услуг***

| Поставщики муниципальных услугВопросы анкеты | Управление по градостроительству, капитальным ремонтам и ЖКХ | Комитет по управлению имуществом | Отдел образования | Комитет по физической культуре, спорту, туризму и молодежной политике | Архивный отдел | Отдел по сельскому хозяйству |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер услуги |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.Наличие общей информации об услуге, опубликованной в СМИ, на официальном сайте Администрации города Медногорска в сети Интернет | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.Наличие информации о местонахождении органа, предоставляющего услугу, в СМИ, на официальном сайте Администрации города Медногорска в сети Интернет | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3.Наличие информации о графике работы органа, предоставляющего услугу в СМИ, на официальном сайте Администрации города Медногорска в сети Интернет | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4.Наличие информации о порядке предоставления услуги и ее резуль­тате в СМИ, на официальном сайте Администрации города Медногорска в сети Интернет | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5.Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по услуге и размещение информации о ней в СМИ, на официальном сайте Администрации города Медногорска в сети Интернет | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 6.Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги и (или) ее стандарту на официальном сайте Администрации города Медногорска в сети Интернет | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 7.Наличие в органе, предоставляющем услугу, информационных стендов, размещенной информации в СМИ, на официальном сайте Администрации города Медногорска в сети Интернет о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги: | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 8.Приведены ли сведения в СМИ, на официальном сайте Администрации города Медногорска в сети Интернет о перечне документов, необходимых заявителю для получения соответствующей услуги | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 9.Указаны ли сведения о платности/безвозмездности предоставления услуги в СМИ, на официальном сайте Администрации города Медногорска в сети Интернет | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 10.Указаны основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении в СМИ, на официальном сайте Администрации города Медногорска в сети Интернет | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 11.Указаны ли нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги, в СМИ, на официальном сайте Администрации города Медногорска в сети Интернет | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 12.Уровень оснащения доступной для получателя копировальной и другой техникой, необходимой для качественного предоставления услуги | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 13.Имеется ли на Едином (региональном) портале информация со све­дениями об услуге | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 14.Размещены ли на Едином (региональном) портале, на официальном сайте Администрации города Медногорска в сети Интернет электронные формы заявлений, деклараций и других документов, заполняемых лично заявителем (если такие документы предусмотрены регламентом или стандартом предоставления услуги), имеется возможность скачать форму и заполнить ее | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 15.Соответствует ли этап предоставления услуги в электронном виде на отчетный период этапу, указанному в распоряжении Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 16.Наличие автоинформатора об услуге | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 17.Время в минутах, затраченное пешеходом на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта до органа государственной власти, предоставляющего услугу | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 18.Наличие бесплатной автомобильной парковки | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 19.Наличие мест для сидения в местах ожидания | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 20.Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в каб. | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 21.Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 22.График работы органа власти (в части предостав­ления услуги) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 23.Наличие повторных обращений по причине ошибки персонала до окончания предоставления услуги | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 24.Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением услуги | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 25.Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением служащих с получателями муниципальных услуг | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |