**Результаты мониторинга качества предоставления**

**муниципальных услуг ГАВРИЛОВ-ЯМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА В 2014 ГОДУ**

**1.** ***Ос­нов­ны­ми за­да­ча­ми*** проведения мониторинга в 2014 году ста­ли воп­ро­сы оп­ре­де­ле­ния уров­ня об­щей удов­лет­во­рен­нос­ти граж­дан и ор­га­ни­за­ций ка­чест­вом пре­дос­тав­ле­ния муниципальных ус­луг, уров­ня дос­туп­нос­ти ус­луг в час­ти тер­ри­то­ри­аль­ной уда­лен­нос­ти, фи­нан­со­вой при­ем­ле­мос­ти, удобс­тва гра­фи­ка ра­бо­ты структурных подразделений Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, осведомленность заявителей о возможности получения услуг через МФЦ и ЕГПУ.

В хо­де исс­ле­до­ва­ния осу­щест­вля­лось вы­яв­ле­ние, ана­лиз и оцен­ка нор­ма­тив­но ус­та­нов­лен­ных и фак­ти­чес­ких зна­че­ний па­ра­мет­ров ка­чест­ва пре­дос­тав­ле­ния ус­луг граж­да­нам и ор­га­ни­за­ци­ям, в том чис­ле вре­мен­ных и фи­нан­со­вых зат­рат на по­лу­че­ние ко­неч­но­го ре­зуль­та­та ус­лу­ги.

Кро­ме то­го, пред­ме­том мо­ни­то­рин­га яви­лось соб­лю­де­ние тре­бо­ва­ний к стан­дар­там пре­дос­тав­ле­ния ус­луг, из­ло­жен­ным в Фе­де­раль­ном за­ко­не от 27 июля 2010 го­да  № 210-ФЗ «Об ор­га­ни­за­ции пре­дос­тав­ле­ния го­су­дарс­твен­ных и му­ни­ци­паль­ных ус­луг» и ад­ми­нист­ра­тив­ных рег­ла­мен­тах.

**1.1.** *Перечень муниципальных услуг, отобранных для мониторинга* (в соответствии с распоряжением Администрации муниципального района от 28.03.2014 №19-р):

- исполнение запросов пользователей - физических и юридических лиц по архивным документам;

- предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, юридическим лицам и гражданам;

- прием заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков;

- предоставление земельных участков, на которых расположены здания, строения, сооружения, и переоформление прав на земельные участки;

- бесплатное предоставление в собственность земельных участков садоводам, огородникам, дачникам и садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям;

- бесплатное предоставление земельных участков в собственность молодым семьям (и для многодетных семей аналогично) для индивидуального жилищного строительства;

- организация установления, прекращения, приостановления, возобновления, расчета, перерасчета и выплаты пенсии за выслугу лет гражданам, замещавшим должности муниципальной службы в Гаврилов-Ямском муниципальном районе Ярославской области;

- выдача разрешения на временное трудоустройство несовершеннолетних, достигших возраста 14 лет;

- прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования, а также постановка на соответствующий учет.

**1.2.** *Период проведения исследования*.

Мониторинг проводился с мая по сентябрь 2014 года.

**1.3.** *Описание методов исследования*.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг осуществлялся при использовании следующих методов:

- формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей (по месту предоставления услуги);

- невключенное структурированное наблюдение - сбор информации, который осуществляется при посещении независимым наблюдателем места предоставления услуги путем фиксации результатов в специально разработанном листе наблюдения;

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги) с целью определения, уточнения и сравнения нормативно устанавливаемых значений исследуемых показателей с фактическими.

**1.4.** *Количество опрошенных – 58 человек в том числе:*

- исполнение запросов пользователей - физических и юридических лиц по архивным документам – *18 человек*;

- предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, юридическим лицам и гражданам – *6 человек*;

- прием заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков - *2 человека*;

- предоставление земельных участков, на которых расположены здания, строения, сооружения, и переоформление прав на земельные участки – *1 человек*;

- бесплатное предоставление в собственность земельных участков садоводам, огородникам, дачникам и садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям – *4 человека*;

- бесплатное предоставление земельных участков в собственность молодым семьям (и для многодетных семей аналогично) для индивидуального жилищного строительства – *5 человек*;

- организация установления, прекращения, приостановления, возобновления, расчета, перерасчета и выплаты пенсии за выслугу лет гражданам, замещавшим должности муниципальной службы в Гаврилов-Ямском муниципальном районе Ярославской области – *5 человек*;

- выдача разрешения на временное трудоустройство несовершеннолетних, достигших возраста 14 лет – *7 человек*;

- прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования, а также постановка на соответствующий учет – *10 человек*.

**2. *Основные результаты мониторинга*:**

*Удовлетворенность качеством информирования и консультирования заявителей*.

В информировании заявителей о порядке предоставления услуги в местах их предоставления отклонений не зафиксировано по всем муниципальным услугам.

*Высказанные требования к графику приема заявителей.*

Требования к графику приема заявителей установлены административным регламентом в отношении всех проанализированных услуг. Фактически график приема совпадает с нормативно установленным.

Наиболее часто упоминаемые предложения заявителей по изменению графика

приема:

- вести прием заявителей в каждый рабочий день;

- вести прием заявителей в вечерние часы;

- вести прием заявителей в нерабочие дни недели;

**Удовлетворенность заявителей графиком приема**

*Пожелания по предоставлению дополнительных услуг*.

Фактически дополнительные услуги (ксерокопирование, заполнение бланка заявления) доступны для заявителей во всех местах предоставления муниципальных услуг.

Пожеланий по предоставлению дополнительных услуг от заявителей не поступало.

*Территориальная доступность муниципальных услуг.*

Заявители указывают на неудобное расположение внутри здания отдела по земельным отношениям (4 этаж) и удаленность места предоставления услуги архивным отделом.

*Среднее количество обращений заявителя в ОМСУ для получения конечного результата услуги*

Для получения услуги заявителю в среднем пришлось приходить в ОМСУ 2 раза, для подачи заявления, документов и для получения конечного результата услуги.

*Среднее время ожидания в очереди*

Нормативно установленное время ожидания в очереди административными регламентами составляет 15 минут.

Время ожидания в очереди при обращении заявителя за получением услуги в среднем составляет 4 минуты, минимальное 2 минуты и максимальное 15 минут.

*Временные затраты заявителей для получения муниципальных услуг.*

Нормативно установленные административными регламентами сроки предоставления результата услуги составили от **1** до **90** дней.

Фактические временные затраты заявителей от момента подачи заявления до момента выдачи ее конечного результата в среднем составили **12** дней, минимальное время 1 день, а максимальное 28 дней.

По всем исследуемым услугам фактические временные затраты на получение ее конечного результата не превышают нормативно установленных.

*Соблюдение сроков предоставления муниципальных услуг.*

Нарушений сроков при предоставлении всех исследуемых услуг не выявлено.

*Финансовые затраты заявителей на получение муниципальных услуг.*

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются бесплатно.

Наличие неформальных платежей с целью получения результата услуг – не зафиксировано.

*Удовлетворенность компетентностью, вниманием и вежливостью сотрудников органа власти*.

100% опрошенных заявителей полностью удовлетворены компетентностью, вниманием и вежливостью сотрудников органа власти.

*Осведомленность заявителей о возможности получения услуг через МФЦ.*

*Обращений заявителей в многофункциональный центр -* не было*.*

*Осведомленность заявителей о возможности получения услуг через ЕГПУ.*

*2% опрошенных заявителей использовали возможности Единого портала государственных услуг для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов по муниципальной услуге «Бесплатное предоставление земельных участков в собственность молодым семьям (и для многодетных семей аналогично) для индивидуального жилищного строительства».*

***3. Уровень общей удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг.***

Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в среднем составляет 95%, минимальное значение 80%, максимальное 100%.

Удовлетворенность параметрами работы сотрудников ОМСУ 58 опрошенных заявителей отметили: 52 раза – компетентность, 49 раз – вежливость и 31 раз – заинтересованность.

Неудовлетворенность отметили 2 раза – это компетентность и заинтересованность.

***4. Проблемы, возникающие в процессе получения заявителями муниципальных услуг.***

Проблемы, возникающие в процессе получения заявителями муниципальных услуг:

- неудобное расположение органа предоставляющего услугу внутри здания (4 этаж);

- отсутствие возможности получить услугу в выходной день (суббота);

- отсутствие достаточного количества столов для заполнения документов в некоторых структурных подразделениях;

- отсутствие свежего воздуха в помещении, некомфортная температура (душно в жаркую погоду);

- отсутствие достаточного количества сидячих мест для ожидания приема;

- отсутствие доступа к питьевой воде в помещении.

***5. Выводы.***

Заявители, в целом удовлетворены качеством предоставления муниципальных услуг.

***6.* *Рекомендации (мероприятия) по повышению качества предоставления муниципальных услуг (по итогам анализа анкет).***

Во все структурные подразделения, предоставляющие муниципальные услуги направлены рекомендации по оптимизации графика приема заявителей.

**Приложение** «Сводная информация о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг» *(по форме приложения 2).*