**Информация о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг за 2020 год**

Мероприятия по мониторингу и контролю качества предоставления муниципальных и государственных услуг, в том числе их предоставления в электронной форме, проводятся Управлением делами Администрации Упоровского муниципального района.

Основной целью указанных мероприятий является повышение качества и доступности предоставляемых услуг. В 2020 году в связи с пандемией, и, как следствие, снижением количества граждан, обратившихся за получением муниципальных услуг, предоставляемых в здании администрации, мониторингом было охвачено 2 услуги.

В ходе проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020 году администрацией Упоровского муниципального района применялись следующие методы (Приложение 1):

- наблюдение, в том числе визуальный осмотр места предоставления услуги, а также исследование полноты, актуальности и достоверности информации о порядке предоставления услуги, размещенной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru, далее – ЕПГУ), на региональном портале государственных и муниципальных услуг (www.admtyumen.ru, далее – РПГУ);

- изучение документов;

- телефонный опрос (анкетирование) заявителей.

Визуальный осмотр места предоставления услуги позволяет отследить выполнение установленных стандартом требований к помещениям, в которых предоставляются услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги, доступной заявителям непосредственно в момент обращения за получением услуг.

По сравнению с аналогичным периодом 2019 года можно сделать вывод о стабильном улучшении качества визуального оформления информации. Стоит отметить, что в 2020 г. не было выявлено случаев несвоевременного обновления информации, к качеству информационных материалов также претензий не предъявлялось.

В ходе применения метода наблюдения проводилось исследование полноты, актуальности и достоверности информации о порядке предоставления услуги, размещенной на ЕПГУ и РПГУ. (Приложение 2).

Использование метода телефонного опроса (анкетирования) заявителей позволяет получить эффективную обратную связь от граждан, определить уровень удовлетворенности получателей муниципальных услуг их качеством и доступностью, их ожиданий в отношении улучшения качества предоставления услуг, оценить временные и финансовые затраты заявителей при получении результатов услуг (их отклонение от нормативно установленных), выявить проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальных услуг и т.д.

В 2020 году в ходе проведения телефонного опроса (анкетирования) было получено мнение 11 граждан (из 19) о качестве предоставляемых услуг. В целом можно говорить о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг. Так, средняя оценка качества и доступности муниципальных и государственных услуг в целом (по 5-балльной шкале) в общем количестве опрошенных заявителей в 2020 году составила «4.8». В рамках проведенных опросов заявителей не сообщено о каких-либо противоправных действиях сотрудников Администрации Упоровского муниципального района, предоставляющих услуги. (Приложение 4).

Управление делами администрации Упоровского муниципального района

Приложение 1

**Информация о методах, примененных в ходе мониторинга каждой услуги**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Наблюдение, в том числе | | Изучение документов | Телефонный опрос (анкетирование) заявителей |
| Визуальный осмотр места предоставления услуги | Исследование полноты, актуальности и достоверности информации о порядке предоставления услуги, размещенной на ЕПГУ и РПГУ |
|  | Приватизация муниципального жилищного фонда | + | + | + | + |
|  | Разрешение на вступление в брак несовершеннолетних | + | + | + | + |

Приложение 2

**Результаты применения метода «наблюдение»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Краткая характеристика нарушений, выявленных в ходе применения метода «наблюдение»** |
|  | Приватизация муниципального жилищного фонда | 1. Грубых нарушений не выявлено, но стоит отметить, что в связи с пандемией прием граждан осуществлялся вне помещения, специально отведенного для оказания данной услуги. В связи с чем, заявители не могли в полной мере ознакомиться со всей текстовой информацией, размещенной на информационных стендах. |
|  | Разрешение на вступление в брак несовершеннолетних | 1. Нарушений не выявлено |

Приложение 3

**Результаты применения метода «изучение документов»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Краткая характеристика нарушений, выявленных в ходе применения метода «изучение документов»** |
|  | Приватизация муниципального жилищного фонда | Нарушения не выявлены |
|  | Разрешение на вступление в брак несовершеннолетних | Нарушения не выявлены |

Приложение 4

**Результаты применения метода «телефонный опрос заявителей (анкетирование)»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Количество респондентов | Удовлетворенность качеством услуги | | | | | |
| Сроком предоставления услуги (оценка по 5-ти бальной шкале) | Условиями ожидания  (оценка по 5-ти бальной шкале) | Порядком информирования о предоставлении услуги  (оценка по 5-ти бальной шкале) | Вниманием персонала  (оценка по 5-ти бальной шкале) | Предложения по улучшению качества услуги |  |
|  | Приватизация муниципального жилищного фонда | **4** | 7 чел. -5 балов  1чел. -4 балла | 3 чел. -5 балов  5 чел. -4 балла | 8 чел. -5 балов | 6 чел. -5 балов  2 чел. -4 балла | **100%** (нет) | **4,7** |
|  | Разрешение на вступление в брак несовершеннолетних | **3** | 3 чел. -5 балов | 3 чел. -5 балов | 3чел. -5 балов | 3 чел. -5 балов | **100(нет)** | **5,0** |