# Отчет

**о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых на территории**

**муниципального района «Курчатовский район»**

**Курской области в 2018 году**

**Наименование**

**исследованных услуг, характеристики заявителей (статус)**

В результате опроса, размещенного на официальном сайте Курчатовского района Курской области было установлено, что наиболее востребованными услугами на протяжении 2017-2018 году являются услуги:

«Предоставление архивной информации по документам Архивного фонда Курской области и другим архивным документам (выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий)»;

«Организация оздоровления и отдыха детей»;

«Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования».

В связи с чем, указанные услуги были выбраны в 2018 году объектом исследования.

Респондентами опроса выступали граждане Российской Федерации старше 18 лет, которые обращались в Администрацию Курчатовского района за получением указанных услуг в последние два календарных года, и на момент опроса получили конечный результат (положительное решение или отказ).

**Методологическая информация**

**о проведенном исследовании: методы сбора первичных данных, перечень точек (территорий, мест) их сбора, объем выборки**

При проведении мониторинга были задействованы следующие методы сбора первичных данных:

**для оценки качества предоставления услуг:**

изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг);

опрос (анкетирование) заявителей, получивших как положительный, так и отрицательный конечный результат услуги.

**для оценки деятельности органа местного самоуправления по оптимизации порядка и качества предоставления услуг:**

изучение документов органа местного самоуправления;

метод наблюдения (оценка «наличие/отсутствие»);

Опрос осуществлялся по базовой анкете, включающей вопросы, обеспечивающие достижение целей и задач мониторинга.

Всего в опросе приняло участие 156 человек.

**Фактологические результаты исследования:**

В результате исследования было установлено что:

нормативно установленное и фактическое число обращений в орган местного самоуправления совпадает, фактов требования документов, не предусмотренных административными регламентами, установлено не было;

нормативно установленные и фактические финансовые и временные затраты заявителей, произведенные при получении услуг не превышают нормативно установленные;

стандарты предоставления услуг и иные установленные требования (условия ведения приема посетителей в администрации Курчатовского района) удовлетворили 100% опрошенных.

**Сведения об уровне информированности заявителей о способах, порядке получения услуг.**

Большая часть опрошенных удовлетворены источниками получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги. Данный показатель является постоянным и в 2018 году составляет 100% (в 2017 году – 98%, в 2016 году - 98%). Респонденты считают достаточной официально распространяемую органами власти информацию о предоставляемых муниципальных услугах.

В 2018 году в рамках популяризации получения муниципальных услуг в электронном виде, был сделан акцент на популяризацию получения муниципальных услуг , предоставляемых в электронном виде.

100% респондентов использовали возможности Единого портала госуслуг для получения услуг либо информации об услугах. В 2016-2017 годах наиболее распространенным способом получения информации являлась консультация на личном приеме у специалистов Администрации. Увеличение этого показателя произошло в результате регулярного информирование заявителей о возможности получения муниципальных услуг в электронном виде посредством размещения информации на информационных стендах в местах предоставления услуг, в средствах массовой информации и на официальном сайте в сети Интернет;

фактов посредничества и коррупциогенности при предоставлении услуг установлено не было;

изменения в действующую нормативную правовую базу предоставления услуг вносятся в соответствии с действующим законодательством;

административные регламенты предоставления муниципальных услуг поддерживаются в актуальной редакции;

из 26 предоставляемых Администрацией Курчатовского района муниципальных услуг 9 переведены в электронный вид. В 2018 году доля муниципальных услуг, предоставленных в электронном виде от общего количества предоставленных муниципальных услуг (с учетом услуг информационного характера) осталась на уровне 2017 года и составила 89 %.

В ходе мониторинга выявлено увеличение числа повторных обращений заявителей из числа физических лиц. В 2017 году 100% заявителей обращались за получением муниципальных услуг не более 1 раза, в 2018 году этот показатель остался неизменным.

100% респондентов отметили, что их устраивает количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги.

число жалоб на предоставление муниципальных услуг не поступало;

проблем предоставления услуг, непосредственно связанных с издержками на их получение, установлено не было;

рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе:

- по внесению изменений в перечни услуг-не имеется.

Рекомендаций по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе:

- по улучшению условий предоставления услуг, направленных на сохранение удовлетворенности заявителей качеством их предоставления;

- по внесению изменений в административные регламенты-не имеется;

- по оптимизации административных процедур - не имеется.