# Отчет

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

**муниципального района «Курчатовский район»**

**Курской области в 2019 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 2018-2019 году оказались услуги:

«Организация оздоровления и отдыха детей»;

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

«Выдача разрешений на строительство и реконструкцию объектов капитального строительства».

В связи с чем, указанные услуги были выбраны в 2019 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 172 человека.

**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.**

Проведенный опрос показал, что все опрошенные удовлетворены источниками получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги. Данный показатель является постоянным и в 2019 году составляет 100% (в 2018 году – 100%). Респонденты считают достаточной официально распространяемую информацию о предоставляемых муниципальных услугах и стандартах предоставления муниципальных услуг.

В 2019 году в рамках популяризации получения муниципальных услуг в электронном виде продолжена работа по информированию населения Курчатовского района Курской области о преимуществах получения муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде и о возможности записи на прием в Администрацию Курчатовского района Курской области посредством Регионального портала государственных и муниципальных услуг Курской области.

100% респондентов использовали возможности Единого портала госуслуг для получения услуг либо информации об услугах. В 2018-2019 годах этот показатель оставался на постоянном уровне.

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 29 предоставляемых Администрацией Курчатовского района муниципальных услуг 11 переведены в электронный вид. В 2019 году доля муниципальных услуг, предоставленных в электронном виде от общего количества предоставленных муниципальных услуг снизилась на 9% от аналогичного показателя прошлого года и составила 80%. Уменьшение произошло за счет увеличения количества муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией Курчатовского района (2019 год – 29, 2018 год – 26).

В ходе мониторинга выявлено отсутствие числа повторных обращений из числа физических лиц.

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

Жалоб на предоставление муниципальных услуг не поступало.

Проблем предоставления услуг, непосредственно связанных с издержками на их получение, не выявлено.

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 и по внесению изменений в административные регламенты-не имеется; по оптимизации административных процедур - не имеется.