# Отчет

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

**муниципального района «Курчатовский район»**

**Курской области в 2021 году**

**Наименование**

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

В результате письменного анкетирования заявителей, обратившихся за получением муниципальных услуг в Администрацию Курчатовского района Курской области, что наиболее востребованными услугами в 2021 году оказались услуги:

«Организация оздоровления и отдыха детей»;

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

«Предоставление земельных участков, находящихся в собственности муниципального района и (или) государственная собственность на которые не разграничена, расположенных на территории сельского поселения, входящего в состав муниципального района, в собственность или аренду без проведения торгов»;

«Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории»;

В связи с чем, указанные услуги были выбраны в 2021 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 услуг.

**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 64 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 2021 году составил 100%. Респонденты считают достаточной официально распространяемую информацию о предоставляемых муниципальных услугах и стандартах предоставления муниципальных услуг.

В 2021 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. Кроме того, начата работа по информированию граждан о получении массовых социально-значимых услуг через портал Госуслуги посредством социальных сетей и районной газеты «Слово».

100% респондентов использовали возможности Единого портала госуслуг для получения услуг либо информации об услугах. В период с 2018-2021 г.г. 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 34 предоставляемых Администрацией Курчатовского района муниципальных услуг 26 переведены в электронный вид. В 2021 году доля муниципальных услуг, предоставленных в электронном виде от общего количества предоставленных муниципальных услуг снизилась на 9% от аналогичного показателя прошлого года и составила 90%. Уменьшение произошло за счет увеличения количества муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией Курчатовского района (2020 год – 30, 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.