Приложение № 2

**Отчет**

**о мониторинге качества предоставления муниципальных услуг** **на территории Павлоградского муниципального района Омской области**

**в 2024 году.**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601, предусматривающего достижение 90-процентного уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг, в Павлоградском муниципальном районе в ноябре 2024 года посредством опроса заявителей проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг), актуальных проблем и предложений по их устранению:

Мониторинг качества был проведен в отношении 5-ти массовых социально значимых муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией Павлоградского муниципального района в лице Комитета капитального строительства, архитектуры и жилищно-коммунального комплекса, Комитета образования и архивного сектора юридического отдела Администрации Павлоградского муниципального района, администрациями городского и сельских поселений - выборочно:

- Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда РФ и других архивных документов, хранящихся в архивном отделе;

- Выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство;

- Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию;

- Постановка на учет и направление детей в муниципальные образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования;

- Прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные организации, реализующие программы общего образования;

- Выдача документов (выписок из домовых и похозяйственных книг, справок о составе семьи о совместном проживании) проведен в городском поселении р.п. Павлоградка и выборочно в Милоградовском, Логиновском, Новоуральском, Нивском, Тихвинском сельских поселениях.

Мониторинг состоял из трех частей - социологического опроса граждан-получателей услуг, анализа и оценки качества применения административных регламентов по оказываемым муниципальным услугам. Исследовался ряд факторов, имеющих отношение к качеству и доступности предоставления услуг таких как:

- соотношение нормативно установленных и фактических сроков предоставления услуг, соотношение количества нормативно установленных и фактически требуемых от заявителя документов для предоставления услуг;

- доля заявителей, удовлетворенных уровнем комфортности при предоставлении услуги,

- доля заявителей, удовлетворенных организацией очереди;

- доля заявителей, удовлетворенных уровнем обслуживания со стороны сотрудников;

- доля заявителей, удовлетворенных полнотой и доступностью информации, необходимой для получения услуги;

- средняя оценка получателями услуги уровня ее предоставления.

В ходе анкетирования был опрошено 135 респондентов, обратившихся за получением муниципальных услуг в Комитет капитального строительства, архитектуры и жилищно-коммунального комплекса, Комитет образования и архивный сектор юридического отдела Администрации Павлоградского муниципального района, а также в Администрации поселений района.

Параметрами уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг, по которым проводился мониторинг, являлись:

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, установленных административными регламентами предоставления муниципальных услуг;

- временные затраты заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг: нормативно установленные и фактические и их отклонение от нормативно установленных;

- удовлетворенность получателей муниципальных услуг их качеством и доступностью, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемых муниципальных услуг;

- проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальных услуг.

В результате проведенного социологического исследования выяснилось, что опрошенные граждане удовлетворены уровнем обслуживания со стороны сотрудников и доступностью информации о порядке предоставления. Повторные обращения заявителей по одному вопросу, в основном, были обусловлены необходимостью получения результата оказания услуги.

В отдельных поселениях граждане не на 100 % удовлетворены уровнем комфортности оснащения помещения, в котором предоставляется услуга и условиями ожидания в очереди.

Анализ полученных результатов позволил сделать вывод о том, что соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальных услуг по всем исследуемым муниципальным услугам соответствуют нормативно установленным требованиям.

Временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и фактические по исследуемым муниципальным услугам путем сопоставления даты принятия заявлений и даты предоставления заявителю результата муниципальной услуги, нарушения нормативно установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлены.

Удовлетворенность получателей муниципальных услуг их качеством и доступностью оценивалась в ходе опроса. В среднем по исследуемым муниципальным услугам:

- уровнем комфортности (место размещения и график работы органа власти, предоставляющего услугу) удовлетворены 99,6% (от 97,5 до 100% получателей услуг);

- условиями ожидания в очереди удовлетворены 99,8% (от 97,5 до 100% получателей услуг);

- уровнем обслуживания со стороны сотрудников удовлетворены 100% получателей услуг;

- детальностью и доступностью информации о порядке предоставления муниципальной услуги удовлетворены 100% получателей услуг;

Средняя оценка по всем предоставляемым услугам составила 4,99 (от 4,93 до 5 баллов), средний уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг составил 99,8 % (от 99,75 до 100%).

В отношении всех муниципальных услуг утверждены административные регламенты, информация размещена на официальном сайте Павлоградского муниципального района и информационных стендах. Регулярно проводится информационная кампания по привлечению граждан Павлоградского муниципального района к получению массовых социально значимых услуг посредством ЕПГУ, в рамках которой осуществлен ряд мероприятий:

- публикация информационных материалов на официальных сайтах и мессенджерах Администрации Павлоградского муниципального района и структурных подразделений;

- публикация информации в районной газете «Ваша звезда»;

- размещение информации в помещениях МФЦ, на стендах в организациях, предоставляющих муниципальные услуги;

- проведение информационно-разъяснительной работы на совещаниях с руководителями организаций, на родительских собраниях в образовательных учреждениях.

Фактический средний срок предоставления муниципальных услуг составил 7 календарных дней по услугам, где срок предоставления услуги предусмотрен в днях и 14 минут, где срок предоставления услуги предусмотрен в минутах, что ниже установленных регламентами сроков (нормативный средний срок предоставления услуги - 12 календарных дней и 30 минут соответственно).

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» заявители вправе не предоставлять документы, находящиеся в распоряжении иных органов власти и учреждений, обеспечив лишь предъявление документов «личного хранения» и документов, включенных в перечни «необходимых и обязательных» при предоставлении услуг, что закреплено в утвержденных административных регламентах.

По результатам мониторинга установленное в административных регламентах среднее количество документов, предоставляемых заявителем для получения муниципальных услуг в обязательном порядке, составляет 3 документа. Среднее количество документов, которые Администрация Павлоградского муниципального района Омской области запрашивает по каналам межведомственного взаимодействия в случае, если они не представлены заявителем по собственной инициативе, составляет 3 документа. Наиболее часто запрашиваемыми сведениями являются:

- выписки из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости;

- кадастровый паспорт земельного участка либо кадастровая выписка о земельном участке;

- сведения из единого государственного реестра юридических лиц о регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя.

Пакет документов, который заявители фактически представляют для получения муниципальных услуг, в среднем составляет 3 документа, что свидетельствует об информированности граждан и реализации ими законодательно установленного права на непредставление отдельных сведений.

Из полученных результатов мониторинга можно сделать вывод, что у получателей муниципальных услуг трудностей при получении муниципальных услуг не возникало.

К основным источникам получения информации о предоставлении муниципальных услуг относятся консультации сотрудников органа власти, отзывы родственников и знакомых, официальный сайт Павлоградского муниципального района.

Предложений и замечаний к порядку представления муниципальных услуг, сокращению количества требуемых документов, оптимизации административных процедур для предоставления муниципальных услуг нет.

Предложения по обеспечению мест ожидания более комфортными для граждан: оборудовать их удобной мебелью, обеспечить достаточный уровень освещения, оснастить места ожидания достаточным количеством мест ожидания, канцелярских принадлежностей, формами бланков заявлений и других, необходимых для получения услуг, документов, своевременно актуализировать информацию о предоставляемых услугах на едином и региональном порталах и информационных стендах.