***РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В АДМИНИСТРАЦИИ ГАВРИЛОВ-ЯМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА В 2012 ГОДУ***

Основными задачами мониторинга качества предоставления муниципальных услуг являются:

* определение уровня общей удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления услуг;
* определение уровня доступности услуг в части территориальной удаленности, финансовой приемлемости, удобства графика работы ОМСУ
* определение технологичности процедур предоставления услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;
* определение степени коррупциогенности услуг;
* выявление проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, и ожиданий, касающихся качества их предоставления;
* разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.
1. **Итоги мониторинга качества**

**Объект исследования -** 6 муниципальных услуг, предоставляемых 4 структурными подразделениями Администрации муниципального района

**Опрошено 46 заявителей муниципальных услуг:**

- физические лица (граждане);

**Методы мониторинга:**

- Формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей (проводится по месту предоставления услуги).

- Невключенное структурированное наблюдение - сбор информации, который осуществляется при посещении независимым наблюдателем места предоставления услуги путем фиксации результатов в специально разработанной карточке наблюдений.

- Изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги) с целью определения, уточнения и сравнения нормативно устанавливаемых значений исследуемых показателей с фактическими.;

1. **Качество информирования, консультирования заявителей при получении услуг**

 В информировании заявителей о порядке предоставления услуги в местах их предоставления отклонений не зафиксировано по всем муниципальным услугам.

1. **Требования к графику приема заявителей**

Требования к графику приема заявителей установлены административным регламентом в отношении всех проанализированных услуг.

Фактически график приема совпадает с нормативно установленным .

Наиболее часто упоминаемые предложения заявителей по изменению графика приема:

- вести прием заявителей в каждый рабочий день;

- вести прием заявителей в вечерние часы;

- вести прием заявителей в нерабочие дни недели

**Удовлетворенность заявителей графиком приема**

1. **Требования к комфортности мест ожидания и предоставления услуг**

**Нормативно установленные ключевые требования:**

- наличие оборудованной стоянки для автотранспорта заявителей;

- оборудованные пандусы для инвалидных колясок;

- доступный для заявителей туалет в помещении;

- оборудованное место для заполнения документов;

- предоставление дополнительных услуги в помещении или по соседству( ксерокс и т.п.).

**Соблюдение требований к комфортности мест предоставления услуг:**

- требования нормативно установлены для всех исследуемых услуг;

- фактическое количество требований полностью совпадает во всех местах предоставления услуг по 1 из 6 услуг;

- в среднем, из 5 ключевых требований в лучшем случае соблюдаются только 3;

- из 4 обследованных мест предоставления муниципальных услуг входом с пандусами оборудовано только одно (Администрация м р).

1. **Предоставление дополнительных услуг**

Наличие в местах предоставления муниципальных услуг возможности получать дополнительные услуги:

- фактически дополнительные услуги ( ксерокс) доступны для заявителей в 5 местах предоставления муниципальных услуг.

1. **Территориальная доступность муниципальных услуг для заявителей**

- 66% исследуемых муниципальных услуг имеют ограниченную территориальную доступность для заявителей (неудобное расположение внутри здания органа местного самоуправления, удаленность места предоставления услуги,).

**Удобство расположения органа местного самоуправления:**

 удобным расположение органа исполнительной власти (органа местного самоуправления, организации), предоставляющего услугу, считают 90% заявителей.

1. **Количество обращений для получения результата муниципальной услуги**

Среднее количество фактических обращений заявителей:

1,18 раза в среднем, независимо от нормативно установленного или не установленного количества обращений.

1. **Временные затраты на получение конечного результата**

**муниципальной услуги**

**Срок предоставления муниципальной услуги:**

нормативно установленные сроки предоставления результата услуги составили от **1** до **180** дней;

фактические временные затраты заявителей от момента подачи заявления до момента выдачи ее конечного результата в среднем составили **25** дней;

по **всем** исследуемым услугам фактические временные затраты на получение ее конечного результата не превышают нормативно установленных.

1. **Время ожидания в очереди при обращении за получением услуги**

Время ожидания в очереди:

среднее время ожидания заявителя в очереди составило 7 минут;

нормативно установлена продолжительность ожидания в очереди в отношении всех исследуемых услуг;

нормативно установленная продолжительность ожидания в очереди завышена и составляет 30 мин.

1. **Финансовые затраты заявителей на получение муниципальных услуг.**

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются бесплатно.

Размер дополнительных финансовых затрат заявители не указали.

Наличие неформальных платежей с целью получения результата услуг – не зафиксировано

1. **Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг – 100%**
2. **Основные проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Проблемы, связанные с низким качеством обслуживания заявителей при предоставлении услуг:

-территориальные или временные ограничения доступности услуги (неудобное расположение органа предоставляющего услугу внутри здания – на 4 этаже, неудобный график приема- 1 раз в неделю или до 16 ч.)

- нет возможности получить дополнительные услуги.