Отчет о результатах мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оказываемых администрацией Коростинского сельского поселения и учреждением культуры МУК «ЦД и БО Коростинского сельского поселения» Котовского муниципального района Волгоградской области.

В целях обеспечения реализации положений Федерального закона от 27 от 26.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления администрации Котовского муниципального района от 02.10.2015 года № 1686  «Об организации и  проведении мониторинга качества доступности предоставления государственных (в рамках переданных полномочий)  и муниципальных услуг  администрацией Котовского муниципального района» на территории  Коростинского сельского поселения Котовского муниципального района проводился мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оказываемых администрацией Коростинского сельского поселения и учреждением культуры МУК «ЦД и БО» Коростинского сельского поселения  Котовского муниципального района Волгоградской области.

**Цель проведения мониторинга:**

— повышение качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых на территории Коростинского сельского поселения Котовского  муниципального района Волгоградской области.

**Основные задачи мониторинга:**

— определение уровня общей удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления услуг;

— определение уровня доступности услуг в части территориальной удаленности, финансовой приемлемости, удобства графика работы органов местного самоуправления;

— определение технологичности процедур предоставления услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;

— определение возможности досудебного обжалования полученных результатов в части информированности заявителей услуг о механизмах досудебного обжалования и наличии реальных условий для их реализации;

— 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.

**Основные результаты мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.**

В рамках мониторинга были исследованы и проанализированы 35 муниципальных услуг, предоставляемые  на территории Коростинского сельского поселения в том числе:

— администрацией Коростинского сельского поселения Котовского муниципального района, что составляет 90% от общего количества услуг;

— МУК «ЦД и БО» Коростинского сельского поселения, что составляет 10% от общего количества услуг.

Мониторинг проводился методом опрос заявителей, в виде формализованного письменного опроса (анкетирование). Всего было опрошено 50 заявителей муниципальных услуг.

В среднем для получения социально значимых муниципальных услуг, предоставляемых гражданам необходимо было обратиться от 1 до 2 раз (не считая визиты, связанные с консультированием), а время предоставления результата оказания муниципальной  услуги варьирует от предоставления в тот же день в течении 5 минут до 45 дней. Некоторые муниципальные услуги предоставляются в день обращения.

Исследуемые муниципальные услуги все были предоставлены бесплатно. Наличие неформальных платежей с целью получения результата услуг — не зафиксировано.

Среднее время ожидания в очереди не превышает время, установленное в административном регламенте предоставления соответствующей муниципальной услуги. Фактически график приема совпадает с нормативно установленным в отношении муниципальных услуг. На вопрос: «Удовлетворены ли Вы обстановкой на месте получения услуги (наличия с мест для сидения, температурным режимом, освещением и другое)» 2% респондентов отметили что они «скорее удовлетворены», 5 % респондентов ответили, что «удовлетворены» и 93 % респондентов отметили что «полностью удовлетворены» обстановкой на месте получения муниципальной услугой.

**Территориальная доступность муниципальных услуг.**

По данному опросу выявлено, что 93% опрошенных устраивает территориальная доступность для заявителей.

**Временные затраты заявителей при подаче документов для получения муниципальных услуг. Общий срок предоставления муниципальной услуги.**

Нормативно установленные сроки предоставления результата услуги составили от 1 до 45 дней. По исследуемым услугам фактические временные затраты на получение ее конечного результата не превышают нормативно установленные. Получили результат муниципальной услуги в установленный срок – 100% заявителей.

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

Фактическая продолжительность ожидания в очереди, не превышает нормативно установленную по всем исследуемым муниципальным услугам.

**Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.**

В ходе опроса заявителям предлагалось отметить три самых важных фактора, которые имеют самое большое значение при получении исследуемых муниципальных услуг. Результаты выглядят следующим образом:

— вежливость и компетентность сотрудников;

В результате опроса 100% заявителей были удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудников;

— точная и достоверная информация, необходимая для получения услуги, в доступных источниках, возможность быстро получить консультацию;

— своевременное предоставление конечного результата услуги.

Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг – 100%:

**Общие выводы.**

В целом картина удовлетворенности качеством и уровнем доступности муниципальных услуг достаточно позитивна.

— местонахождение, условия доступа к администрации и учреждению культуры  с точки зрения потребителей услуг удовлетворительны;

— оценки графика работы администрацией и учреждением культуры  полностью удовлетворительны;

— оценки уровня комфортности мест предоставления услуг (мест ожидания, наличия мест общего пользования) удовлетворительны;

— критерий время ожидания в очереди оценивается как полностью удовлетворенный;

— в целом удовлетворенность компетентностью, вниманием и вежливостью сотрудников по вопросу получения услуги и качеством предоставления услуг в  администрации и учреждении культуры оказалась полностью удовлетворительной.

**Глава Коростинского**

**сельского поселения Павловский С.М.**