

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг Администрацией Ханкайского муниципального района

С целью выявления, анализа и оценки нормативно-установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам, в соответствии с муниципальной программой «Проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Ханкайском муниципальном районе на 2012-2015 годы», утвержденной постановлением Администрации Ханкайского муниципального района от 23.12.2011 № 1068-па, Администрацией Ханкайского муниципального района проведен мониторинг качества и доступности муниципальных услуг.

Проведение мониторинга необходимо для принятия управленческих решений по оптимизации предоставления муниципальных услуг, поскольку включает сбор информации о муниципальных услугах, выявление общих и частных проблем предоставления муниципальных услуг Администрацией Ханкайского муниципального района.

В рамках мониторинга проводилось исследование по предоставлению четырех услуг: «Предоставление информации на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов», «Приём заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», «Выдача разрешений на установку рекламных конструкции и аннулирование таких разрешений», «Выдача градостроительных планов земельных участков».

При проведении мониторинга было опрошено 48 респондентов. Требования административных регламентов к порядку предоставления вышеуказанных муниципальных услуг в основном соблюдаются.

В целом высоко оценена **доступность** предоставления муниципальных услуг - 100%.

Информационная открытость составила 80%, в связи с недостаточным оснащением информационными стендами. Заявители положительно оценили возможность выбора способа обращения и получения муниципальной услуги.

Комфортность получения услуги в среднем составила 95%. Заявители удовлетворены комфортностью помещений, где непосредственно предоставляется муниципальная услуга, а так же мест ожидания. Количество столов, канцелярских принадлежностей достаточно. Не всегда хватает стульев в местах ожидания. Среднее время ожидания в очереди - 15 минут.

Качество работы сотрудников в среднем составила 92,5%. Заявители высоко оценили грамотность и компетентность сотрудников. К сожалению, некоторые отметили недоброжелательное отношение при получении услуги.

Временные затраты не превышают установленные нормы.

В основном для получения муниципальной услуги обращаются 1 раз, 2 раза заявитель обращается в тех случаях, когда услуга не может быть предоставлена сразу.

Все муниципальные услуги оказываются бесплатно, заявителями отмечено, что им не пришлось нести **финансовые затраты**.

При получении указанных муниципальных услуг **за помощью к посредникам** никто не обращался.

Претензии от заявителей поступали при получении услуги «Приём заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и составили 20% от общего числа опрошенных респондентов.

В целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых Администрацией Ханкайского муниципального района, ведется работа по приведению в соответствие нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальных услуг.