**Итоговый доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями Администрации Невельского района и подведомственными муниципальными учреждениями за период с 01.01.2023 года по 01.11.2023 года**

**1. Общая информация**

Итоговый доклад о качестве оказания муниципальных услуг гражданам структурными подразделениями Администрации Невельского района и подведомственными муниципальными учреждениями формируется в соответствии с постановлением (далее – Постановление) Администрации Невельского района от 06.05.2020 № 251 «О мониторинге качества предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями Администрации Невельского района и подведомственными муниципальными учреждениями» (далее – Положение).

Согласно Положению, уполномоченным органом по организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями Администрации Невельского района и подведомственными муниципальными учреждениями (далее – Мониторинг) является правовое управление Администрации Невельского района.

Каждая анкетированная услуга предоставляется в соответствии с административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг проводился в период с 01.01.2023 года по 01.11.2023 года по муниципальным услугам, включённым в Перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в 2023 году, утвержденным постановлением Администрации Невельского района от 08.08.2023 № 418 (далее – Перечень). В Перечне представлено 28 наименований муниципальных услуг. В Мониторинге принимали участие (проводили анкетирование, в соответствии с приложением № 1 к Положению) 4структурных подразделения Администрации Невельского района и 1 подведомственное муниципальное учреждение (в соответствии с приложением № 2 к Положению).

Целями мониторинга являются выявление, анализ и оценка установленных и фактических значений, характеризующих качество и доступность предоставления услуг заявителям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата услуги или комплекса услуг, необходимых для решения жизненной ситуации; последующее определение и реализация мер, направленных на улучшение качества и доступности услуг; контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности услуг, результативность мер по их улучшению.

**2. Результаты мониторинга**

2.1. По результатам анализа анкет, представленных структурными подразделениями и подведомственным муниципальным учреждением, сформирован отчёт-свод (приложение № 5 к Положению), в котором содержится информация о количестве предоставленных услуг, баллах за каждую услугу по результатам анкетирования в соответствии с Методикой оценки качества муниципальных услуг (приложение № 3 к Положению), уровень качества предоставления услуг, определяемый в соответствии со значением общей оценки (приложение №3 к Положению), уровень востребованности услуги.

2.2. Результаты Мониторинга:

**1) МБУК Невельского района «Культура и досуг»:**

- Количество услуг в Перечне - 1 (№ 26). По услуге № 26 представлено 100 анкет, количество оказанных услуг – 2198.Данная услуга проанкетирована менее 70 % предоставленных услуг, что не соответствует требованиям п. 5.3. Положения.

Наименьший балл – 39, наивысший – 41, диапазон баллов по большинству оказанных услуг соответствует **хорошему** уровню качества предоставления муниципальных услуг. Обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальных услуг нет. Наиболее частое снижение баллов наблюдается по п. п. 6, 7 которые отражает уровень комфортности помещения, график работы органа исполнительной власти района, в котором предоставляется услуга. а также повторное обращение по одному и тому же вопросу.

**2) КОМИТЕТ ПО УПРАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНЫМ ИМУЩЕСТВОМ:**

- количество услуг в Перечне - 6 (№ 14-19). Анкетирование проводилось по 4 услугам Перечня, услуги № 18, № 19 не предоставлялись. Проанкетировано более 70 % предоставленных услуг. Наивысший – 41, диапазон баллов по всем услугам соответствует хорошему уровню качества предоставления услуг. Обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальных услуг нет.

**3)** **Управление образования, физической культуры и спорта Администрации Невельского района:**

**-** количество услуг в Перечне - 5 (№ 20-25). Предоставлен статистический отчет, из которого следует, что проанкетировано менее 70 % предоставленных услуг, что не соответствует требованиям п. 5.3. Положения. Наименьший балл – 23, наивысший – 41, диапазон баллов по оказанным услугам соответствует - **хорошему** уровню качества предоставления услуг. Обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальных услуг нет. Максимальное снижение баллов наблюдается по п. 5, 6, 7, 10, 14, 15.

Данные пункты отражают:

п. 5- уровень комфортности места размещения органа исполнительной власти района;

п. 6 – уровень комфортности графика работы органа исполнительной власти района;

п. 7 – уровень комфортности помещения органа исполнительной власти;

п. 10 – уровень удовлетворенности объемом полученной информации о муниципальной услуге;

п. 14 - уровень удовлетворенности внимательностью и вежливостью сотрудников органа исполнительной власти района;

п. 15 – уровень удовлетворения качеством предоставления муниципальной услуги в органе исполнительной власти района.

Получатель отмечает повторное обращение по одному и тому же вопросу.

**4) Управление жилищно-коммунального хозяйства, строительства и архитектуры Администрации Невельского района:**

- количество услуг в Перечне – 13 (№ 1-13). Анкетирование проводилось по 13 услугам Перечня, услуга №13 не предоставлялась. Проанкетировано менее 70 % предоставленных услуг, что не соответствует требованиям п. 5.3. Положения.

Наивысший – 41 что соответствует **хорошему** уровню качества предоставления услуг. Обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальных услуг нет.

**5) Архивный отдел Администрации Невельского района:**

- количество услуг в Перечне - 2 (№ 27-28). Оказано услуг – 1617, всего представлено 43 анкеты по услуге № 27, 1 по услуге № 28, которые проанкетированы менее 70% предоставленных услуг, что не соответствует требованиям п. 5.3.

Наименьший балл-40, наибольший – 41, диапазон баллов соответствует **хорошему** уровню качества предоставления услуг. Обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальных услуг нет.

**3. Комментарии и вывод**

В Мониторинге принимали участие 4структурных подразделения Администрации Невельского района и подведомственное муниципальное учреждение.

Все услуги, представленные к Мониторингу, регламентированы.

В связи с отсутствием обращений граждан в мониторинге не учитывались следующие услуги:

- Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находящиеся в муниципальной собственности;

- Продажа объектов муниципального жилищного фонда;

-Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

Снижение баллов в подавляющем большинстве наблюдается по пунктам 5, 6, 7.

Данные пункты отражают:

п. 5 – уровень комфортности места размещения органа исполнительной власти района;

п. 6 –уровень удовлетворенности графиком работы органа исполнительной власти района;

п. 7 – уровень комфортности помещения органа исполнительной власти.

По некоторым услугам получатели отмечают повторное обращение по одному и тому же вопросу. Такие ситуации часто возникают, если для предоставления услуги требуется собрать пакет документов (иногда срок одного документа (справки) заканчивается раньше, чем удаётся получить другой документ).

Следует отметить, что неактивное анкетирование получателей муниципальных услуг исполнителями таковых услуг (в некоторых случаях не исполняется п.5.3. Положения), связано с нежеланием получателей услуги заполнять предложенные анкеты, что указывает на возможное снижение % анкетирования услуг. За некомпетентность, невежливость, необоснованные действия сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу в целом баллы не снижались.

Обоснованных жалоб, установление неофициальной очереди, предоставление услуг за плату не выявлено.

Субъективно, уровень качества предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями Администрации района и подведомственными муниципальными учреждениями - **хороший**.

Объективно, проведённый Мониторинг слабо отражает уровень качества предоставления услуг: анкетирование проводится неактивно.

**4. Предложения**

В целях оптимизации проведения Мониторинга в последующих периодах, выявления и последующего решения наиболее острых проблем, возникающих в процессе предоставления муниципальных услуг, необходимо:

1. Пересмотреть Перечень муниципальных услуг, подлежащих Мониторингу – исключить услуги, которые предоставляются, но не могут быть зафиксированы и включить услуги, которые предоставляются (или стали предоставляться), но не были включены в Перечень ранее.

2. Структурным подразделениям Администрации Невельского района и подведомственным муниципальным учреждениям:

- проводить анкетирование не менее 70 % из общего количества предоставленных услуг по каждому наименованию;

- одновременно с анкетами предоставлять статистическую информацию в соответствии с приложением №4 к Постановлению;

- разъяснять заявителям порядок заполнения анкеты, не оказывая давления на заявителя.

Глава Невельского муниципального округа О.Е. Майоров

Исполнитель.:

Р.Р. Хотянович

Тел. 2-19-52