**ОТЧЕТ**

о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых администрацией городского округа муниципального образования - «город Тулун», отраслевыми (функциональными) органами администрации, наделенными правами юридического лица в 2018 году

город Тулун

2018 год

# Правовые основания проведения мониторинга

В соответствии с постановлением администрации городского округа муниципального образования - «город Тулун» от 26.07.2018 № 929 «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Тулуне» в период с 1 января 2017 года по 1 июля 2018 года проводился мониторинг качества предоставления муниципальных услуг муниципального образования - «город Тулун» (далее – мониторинг).

План проведения мониторинга (далее – План) разработан в соответствии с:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Приказом Министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области от 02.11.2011 № 22-мпр «Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области» (далее – Методика);

Органом, уполномоченным на организацию проведения мониторинга является комиссия по организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, утвержденной Распоряжением заместителя мэра городского округа – председателя Комитета по экономике администрации городского округа муниципального образования - «город Тулун» от 26.07.2018 № 19 «О проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Тулуне».

# Цели и задачи проведения мониторинга

Основными целями проведения мониторинга являются:

* сравнение и оценка нормативно установленных и фактических значений показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг, в том числе полных временных и финансовых затрат заявителей;
* разработка и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг;
* контроль динамики исследованных показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

В соответствии с целями поставлены следующие задачи:

- выявить административные барьеры при предоставлении муниципальных услуг и выработать предложения по их устранению;

- выявить факторы, способствующие появлению административных барьеров, и выработать предложения по их устранению;

- проанализировать соблюдение стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг;

- оценить уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг;

- проанализировать уровень качества и доступности предоставления муниципальных услуг;

- подготовить предложения по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг реализуется с учетом особенностей исследуемых муниципальных услуг и с помощью следующих методов сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальных услуг:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги);

- анализ статистической информации подразделений администрации, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

- опрос граждан (организаций), являющихся получателями муниципальных услуг, представителей получателей муниципальных услуг;

- опрос экспертных групп.

# Анализ общей информации по муниципальным услугам

## Общая информация по муниципальным услугам

В соответствии с Реестром муниципальных услуг, ведение которого осуществляется в соответствии с постановлением администрации городского округа муниципального образования - «город Тулун» от 01.12.2011 № 1724 (далее – РМУ), администрацией городского округа муниципального образования - «город Тулун», ее отраслевыми (функциональными) органами, наделенными правами юридического лица, муниципальными учреждениями на 01.07.2018 года предоставляется 68 муниципальных услуг.

## Количество обращений за предоставлением муниципальных услуг

По результатам статистических отчетов органов по мониторингу, за 2017 год поступило за предоставлением муниципальных услуг 2404 обращения граждан, 433 заявки от юридических лиц, всего 2837 обращений.

По результатам статистических отчетов органов по мониторингу, за 1-е полугодие 2018 год поступило за предоставлением муниципальных услуг 1224 обращения граждан, 123 заявки от юридических лиц, всего 1347 обращений.

Необходимо отметить субъективность оценки востребованности муниципальных услуг, сформированной на основании сведений, поступивших от органов (учреждений), осуществляющих предоставление муниципальных услуг, при отсутствии единой объективной системы учета фактов обращения за предоставлением муниципальных услуг и фактов предоставления муниципальных услуг.

Количество обращений в органы и учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, зависит от следующих факторов:

1. Количество муниципальных услуг, предоставляемых органом.
2. Социальная значимость муниципальной услуги.
3. Специфика деятельности органов, предоставляющих муниципальные услуги.
4. Специфика предоставления муниципальной услуги (комплексность, сложность).

На востребованность муниципальных услуг оказывают влияние следующие факторы:

1. Изменения законодательства.
2. Сезонность предоставления услуги.
3. Осведомленность заявителя о возможности предоставления той или иной муниципальной услуги.
4. Возрастные ограничения.
5. Статус заявителя (физическое лицо/ юридическое лицо) и ряд других.

Период предоставления муниципальных услуг, охваченных мониторингом – 2017 и 1-е полугодие 2018 годы.

Дальнейший анализ качества и доступности предоставления муниципальных услуг проводился по 22 муниципальным услугам, востребованным за период мониторинга. Самой востребованной муниципальной услугой является услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

## Анализ случаев отказа и поступления жалоб на предоставление муниципальных услуг

Всего за период проведения мониторинга было зафиксировано 4184 запросов о предоставлении муниципальных услуг.

На основании отчетов органов по мониторингу было установлено, что жалобы на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг не поступали.

# Оценка качества предоставления муниципальных услуг

## Оценка соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

1. Предметом оценки соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг выступали 22 наиболее социально-значимых услуг.

В результате оценки выявлены следующие недостатки в предоставлении муниципальных услуг:

1. отсутствие в здании (помещении), в котором предоставляются все 22 муниципальных услуг, гардероба;
2. отсутствие в здании (помещении), в котором предоставляются 10 муниципальных услуг, пандуса для людей с ограниченными возможностями;
3. по 10 муниципальным услугам на информационных стендах отсутствует полная информация о графике работы администрации, подразделения, специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;
4. по 11 муниципальным услугам на информационных стендах не размещены административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

## Анкетирование (опросы) заявителей о качестве предоставления муниципальных услуг.

В течение периода мониторинга проводилось анкетирование заявителей о качестве предоставления муниципальных услуг в соответствии с формой анкеты, установленной Методикой, адаптированной для города Тулуна.

Всего получено 83 анкеты, представленных различными способами. Из них 5 анкет исключены из анализа качества предоставления услуг по причинам: не полностью заполненные, содержащие наименования услуг, отсутствующие в реестре муниципальных услуг, содержащие указания на оказание услуг учреждениями, фактически не осуществляющими предоставление указанных в анкете муниципальных услуг. Итого в анализе участвовало 78 достоверных анкет.

Анкетирование осуществлялось 2-мя способами, указания, по использованию которых были отражены в памятке для заявителей, размещаемой в местах предоставления услуг.

1 способ: сбор мнений путем заполнения анкет на бумажном носителе.

Заявителям предоставлялась возможность получить и заполнить анкету непосредственно в подразделении (учреждении), предоставляющем муниципальную услугу. Всего на бумажном носителе поступило 58 анкет.

2 способ: заполнение интерактивной экспресс - анкеты (онлайн-опрос) на официальном сайте администрации в сети «Интернет».

Администрацией на официальном сайте размещена форма анкеты для заполнения. Заявитель выбрав наименование муниципальной услуги, качество которой он желает оценить в анкете, перенаправлялся на интерактивную форму анкеты. При этом сбор информации по всем анкетам, заполняемым заявителями осуществлялся автоматически в базу данных анкет. Количество заявителей воспользовалось этим способ – 25 заявителей.

## Расчеты показателей качества предоставления муниципальных услуг по результатам экспертной оценки и анкетирования заявителей

Для оценки качества предоставления муниципальных услуг на основании результатов анкетирования заявителей произведены расчеты показателей (индексов), предусмотренных Методикой, как по каждой муниципальной услуге в разрезе подразделений и учреждений, так и в целом.

Рассчитаны индексы:

1. Общие индексы соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.
2. Индексы уровня проблем, возникающих у заявителя при получении муниципальной услуги.
3. Общие индексы удовлетворенности заявителей муниципальной услуги ее качеством и доступностью.
4. Индексы соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям.
5. Индексы уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата услуги.
6. Индексы уровня временных затрат.
7. Индексы уровня неформальных платежей.
8. Индексы уровня привлечения посредников.
9. Итоговые индексы качества предоставления муниципальных услуг.

**Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Ист.)**

Общий индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг составил 72 %.

В соответствии с интерпретацией значений индекса данное значение определено как средний уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

Согласно опросу важными критериями условий для ожидания приема, влияющими на индекс соблюдения стандартов, являются отсутствие системы кондиционирования воздуха и диспенсеров с бутилированной водой.

Анализ индекса соблюдения стандартов по подразделениям администрации города Тулуна показал, что очень высокий уровень индекса у Комитета по экономике – 85 %, высокий уровень индекса у Комитета жилищно-коммунального хозяйства - 80 %, МКУ «Комитет социальной политики города Тулуна»– 64 %, Управление по муниципальному имуществу и земельным отношениям – 60 %.

**Индекс проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальных услуг (Ипр.)**

Анализ данных показал значение общего индекса проблем, возникающих у заявителя, на все муниципальные услуги 100 %, что соответствует максимальному значению индекса и очень низкому уровню проблем.

**Общий индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (Иу)**

Анализ данных, показал, что общий индекс удовлетворенности получателей муниципальных услуг их качеством и доступностью составляет 85 %.

Данные индексы свидетельствуют об очень хорошем уровне общей удовлетворенности получателей качеством и доступностью услуги.

Анализ индекса удовлетворенности получателей муниципальных услуг их качеством и доступностью по подразделениям администрации города Тулуна показал:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Подразделение | Ик % | Интерпретация значения  |
| 1 | Управление по муниципальному имуществу и земельным отношениям | 92 | отличный уровень |
| 2 | Комитет по экономике | 89 | очень хороший уровень |
| 3 | МКУ «Комитет социальной политики города Тулуна» | 81 | очень хороший уровень |
| 4 | Комитет жилищно-коммунального хозяйства | 78 | хороший уровень |

В рамках отдельных категорий (блоков) показал:

**Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Иобр.)**

Анализ данных, показал, что индекс соответствия количества и состава обращений их нормативно установленным значениям у 15 муниципальных услуг имеет очень высокий уровень. Его значение 95 %.

Наименьший индекс соответствия количества и качества обращений их нормативно установленным значениям отмечен у 7 муниципальных услуг, его значение 72 %, что интерпретируется как частичное соответствие. Согласно анкетированию это связано с внесением дополнительной информации, документов.

Итоговый индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям на все муниципальные услуги имеет значение 89 %, что оценивается как высокий уровень соответствия.

**Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата услуги (Ифз.)**

Анализ данных показал, что индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата услуги имеется у 22 муниципальных услуг максимальный. Его значение 100 %.

Данный результат свидетельствуют об очень низком уровне финансовых затрат.

**Индекс уровня временных затрат заявителя при получении им конечного результата услуги (Ивз.)**

Анализ данных показал, что индекс уровня временных затрат заявителя при получении им конечного результата услуги имеется у 22 муниципальных услуг максимальный. Его значение 100 %.

Данный результат свидетельствуют об очень низком уровне временных затрат.

**Индекс уровня неформальных платежей (Инп.)**

Анализ данных, показал, что индекс уровня неформальных платежей имеется у 22 муниципальных услуг максимальный. Его значение 100 %.

Данный результат свидетельствуют об очень низком уровне неформальных платежей.

**Индекс уровня привлечения посредников (Ип.)**

Анализ данных показал, что очень низкий уровень привлечения посредников имеется у 18 муниципальных услуг. Его значение 97 %.

Низкий уровень привлечения посредников отмечен у 4 муниципальных услуг, из которых наименьший индекс уровня привлечения посредников у услуг «Выдача градостроительных планов земельных участков» и «Присвоение (изменение) адресов объектам недвижимости», его значение равно 89%.

По данным проведенного анализа, целью обращения к посреднику является подготовка документов в соответствии с законодательством, в силу требований законодательства.

**Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг (Ик)**

Анализ данных показал, что в соответствии с интерпретацией значений индекс качества предоставления муниципальных услуг по подразделениям распределились следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Подразделение | Ик % | Интерпретация значения  |
| 1 | Управление по муниципальному имуществу и земельным отношениям | 95 | отличный уровень |
| 2 | Комитет по экономике | 94 | очень хороший уровень |
| 3 | МКУ «Комитет социальной политики города Тулуна» | 92 | очень хороший уровень |
| 4 | Комитет жилищно-коммунального хозяйства | 87 | хороший уровень |

Итоговый индекс качества предоставления всех муниципальных услуг имеет значение 90%, что оценивается как очень высокий уровень предоставления муниципальных услуг.

##

## Выводы по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципального образования - «город Тулун»

По результатам мониторинга сделаны следующие выводы:

1. Наиболее востребованы в течение мониторинга были муниципальные услуги, предоставляемые муниципальными казенным учреждением «Комитет социальной политики города Тулуна».
2. Наибольшее количество обращений за период мониторинга поступило в МКУ «Комитет социальной политики города Тулуна» по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (39 %). На втором месте – Управление по муниципальному имуществу и земельным отношениям по услуге «Предоставление земельных участков без торгов» (18 %). На третьем месте – Комитет жилищно-коммунального хозяйства с услугой «Присвоение (изменение) адресов объектам недвижимости» (5 %).
3. В период проведения мониторинга жалобы на предоставление муниципальной услуги не зафиксированы.
4. По факту достижения контрольных показателей, установленных Планом, необходимо отметить следующее:

- показатель «среднее время ожидания в очереди при обращении гражданина в муниципальный орган (минуты)» в нормативных актах (административных регламентах) для всех муниципальных услуг установлен на 1 января 2015 года в пределах 15 минут, что соответствует цели, установленной Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2014 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». При этом результаты анкетирования получателей муниципальных услуг свидетельствуют о наличии отдельных фактов ожидания в очереди свыше установленного времени в 2017 году;

- показатель «Общий индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг составил 90%, при плановом значении показателя на 1 января 2018 года 90 %.

 В результате, проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, выявлен ряд проблем, в том числе:

- здания, в которых располагаются структурные подразделения администрации (кроме расположенного по улице Ленина, 99), где предоставляется большинство муниципальных услуг, не оснащены пандусами для людей с ограниченными возможностями;

- только на 10 муниципальных услуг из 22 исследованных места ожидания соответствуют предъявляемым требованиям (оснащены столами, местами для сидения в необходимом количестве, стендами);

- отсутствие системы объективного учета фактов обращений за предоставлением услуг, фактов предоставления услуг, отказов и жалоб при предоставлении муниципальных услуг.

Итоги проведенного мониторинга качества предоставления муниципальных услуг выявили недостатки в организации предоставления услуг, устранение которых позволит достигнуть улучшения качества предоставления услуг, а также повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

В целях повышения уровня качества и доступности муниципальных услуг предлагается проведение следующих мероприятий:

- четкое соблюдение процедуры предоставления муниципальных услуг указанных в утвержденных административных регламентах во избежание обжалования действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальных услуг;

- принятие дополнительных мер по повышению информированности граждан о предоставлении муниципальных услуг посредством электронных и печатных средств массовой информации;

- внесение изменений в утвержденную методику проведения мониторинга и опросный лист, в целях усовершенствования анализа качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

- рекомендовать органам, предоставляющих муниципальные услуги инициировать мероприятия по улучшению процесса оказания муниципальных услуг.

 - создать систему объективного учета прохождения заявок на предоставление услуг, позволяющую автоматически проводить мониторинг соблюдения сроков оказания муниципальной услуги, в том числе и отдельных стадий.

Мэр городского округа Ю.В. Карих