**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ**

**По результатам проведения мониторинга муниципальных услуг администрации городского поселения «Жешарт» в 2019 году**

Введение

В целях реализации постановления администрации городского поселения «Жешарт» от 09.04.2019 г. № 115 «Об утверждении Положения о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрации городского поселения «Жешарт».

Основными задачами мониторинга являются:

- выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг заявителям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;

- последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг заявителями;

- контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

При проведении мониторинга выявлялись, анализировались и оценивались значения основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

а) соблюдение стандартов качества муниципальных услуг;

б) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

в) удовлетворенность заявителей качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) муниципальной услуги, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

г) обращения заявителя в администрацию городского поселения «Жешарт», а также обращения в организации, обусловленные требованиями администрации городского поселения «Жешарт», необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

д) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений;

е) временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных;

ж) наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;

з) привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу.

**1. Сведения о предоставлении муниципальных услуг**

По состоянию на 10 января 2020 года в реестр муниципальных услуг включены 47 услуг. Структура услуг, включенных в реестр, утверждена распоряжением руководителя администрации городского поселения «Жешарт» от 11.03.2016 г. № 086-р «Об утверждении Реестра муниципальных услуг».

В 2019 году 1,4 % услуг от общего количества услуг были охвачены мониторингом качества предоставления.

В рамках мониторинга были исследованы и проанализированы услуги, предоставляемые отделом строительства, жилищно-коммунального хозяйства, имущественных и земельных отношений, реализации жилищных программ администрации городского поселения «Жешарт»:

-Предоставление в собственность земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, за плату без проведения торгов,

- Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции,

- Предоставление информации об очередности граждан, состоящих на учете для улучшения жилищных условий.

В ходе проведения мониторинга систематизированы сведения о соблюдении требований предоставления услуг, представленные в таблице.

Таблица. Сведения о соблюдении требований предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципальной услуги в соответствии с Реестром муниципальных услуг | Наличие административного регламента | Размещение сведений об услугах в ГИС РК "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми" | Сведения об опубликовании в ГИС РК "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми" | Сведения об опубликовании на Едином портале гос. и мун. услуг (функций) | Сведения о предоставлении услуги в МФЦ |
| *Предоставление в собственность земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, за плату без проведения торгов* | Утвержден | Размещены | Опубликованы | pgu.rkomi.ru | Нет |
| *Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции* | Утвержден | Размещены | Опубликованы | pgu.rkomi.ru | Нет |
| *Предоставление информации об очередности граждан, состоящих на учете для улучшения жилищных условий* | Утвержден | Размещены | Опубликованы | pgu.rkomi.ru | Нет |

Анализ сведений о соблюдении требований предоставления услуг, подлежащих мониторингу, показал:

- 100% услуг регламентированы;

- сведения по 100% услуг размещены в ГИС РК "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми";

- сведения по 100% услуг опубликованы в ГИС РК "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми";

- сведения по 0% услуг опубликованы на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- 0 услуг предоставляются в МФЦ.

На основании вышеизложенного результаты анализа порядка и условий предоставления услуг на практике не полностью соответствуют стандартам, установленным действующим законодательством и муниципальными нормативными правовыми актами.

Работа по переводу предоставления муниципальных услуг в электронный вид ведется крайне медленно. Причины заключаются в не обучении должностных лиц, отсутствия технической возможности у администрации, отсутствия качественных каналов связи.

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

Для оценки параметров качества предоставления муниципальных услуг при проведении мониторинга использовался метод сбора первичной информации: изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг).

Количество обращений заявителей за предоставлением услуг представлено в анализируемом периоде:

Предоставление в собственность земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, за плату без проведения торгов - 53,

Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции - 6,

Предоставление информации об очередности граждан, состоящих на учете для улучшения жилищных условий - 3.

В среднем для получения услуг, предоставляемых физическим лицам необходимо 2 физических посещения (считая визиты, связанные с консультированием), а время предоставления результата оказания муниципальной услуги варьирует от предоставления в тот же день до 30 дней. Одна муниципальная услуга предоставляется в день обращения. Обобщенные показатели по услугам представлены в таблице 2.

Исследуемые услуги, предоставляемые физическим и юридическим лицам, оказываются без нарушения сроков и являются, как правило, бесплатными. Среднее время ожидания в очереди не превышает время, установленное в административном регламенте предоставления соответствующей услуги.

Таблица 2. Обобщенные сведения о затратах времени и числе посещений органа местного самоуправления при получении одной услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Средняя длительность ожидания приема (минут) | | Число физических посещений | | Среднее время предоставления результатов (дн.) | |
| норматив | факт | норматив | факт | норматив | факт |
| 1 | Предоставление в собственность земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, за плату без проведения торгов | 15 | 15 | 2 | 2 | 30 | 30 |
| 2 | Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 15 | 15 | 3 | 3 | 60 | 10 |
| 3 | Предоставление информации об очередности граждан, состоящих на учете для улучшения жилищных условий | 15 | 10 | 1 | 1 | 15 | 1 |

1.1. Качество информирования, консультирования заявителей при получении услуг.

Опрос заявителей не проводился.

1.2. Требования к графику приема заявителей

Фактический график приема совпадает с нормативно установленным в отношении всех муниципальных услуг.

1.3. Требования к комфортности мест предоставления услуг

Прилегающая к зданию администрации территория оборудована тротуарами и пешеходными дорожками, а также стоянкой автотранспорта.

1.4. Предоставление дополнительных услуг

Фактически дополнительные услуги доступны для заявителей во всех местах предоставления муниципальных услуг;

Наиболее распространенные дополнительные услуги:

- сделать копию (ксерокопию) документов, либо распечатать (сброшюровать) их,

- получить дополнительную информацию, заполнить бланк заявления.

Фактические временные затраты на получение результата услуги не превышают нормативно установленные по всем услугам.

1.5. Территориальная доступность муниципальных услуг

Удобство расположения органа местного самоуправления:

Расположение внутри здания конкретного помещения, где осуществляется прием заявителей услуги и где осуществляется выдача конечного результата услуги, является удобным для заявителей.

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

Среднее количество фактических обращений заявителей: 20.

Срок предоставления муниципальной услуги:

Нормативно установленные сроки предоставления результата услуги составили от 15 рабочих до 60 дней.

Фактические временные затраты заявителей от момента подачи заявления до момента выдачи ее конечного результата в среднем составили 14 дней.

По исследуемым услугам фактические временные затраты на получение ее конечного результата не превышают нормативно установленных.

Получили результат муниципальной услуги в установленный срок – 100% заявителей.

1.7. Время ожидания в очереди при обращении за получением услуги

Время ожидания заявителей в очереди составило в среднем 13 минут.

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

1.8. Финансовые затраты заявителей на получение муниципальных услуг

Из 3 услуг, анализируемых в ходе мониторинга, все услуги являются бесплатными.

Наличие неформальных платежей с целью получения результата услуг не зафиксировано.

Обращений к услугам посредников – не зафиксировано.

**3.Оценка качества предоставления услуг на основании анализа**

Оценка качества услуг не произведена, т.к. опрос заявителей не проводился.

**Общие выводы:**

Мониторинг качества и доступности предоставления услуг проводится для обеспечения повышения качества и доступности услуг заявителям, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности администрации.

Результаты мониторинга свидетельствуют об удовлетворительной оценке качества предоставления услуг на территории поселения на основании анализа базовых показателей текущей деятельности администрации поселения. Каких-либо нарушений действующих порядков предоставления услуг или их несоответствия административным регламентам выявлено не было.

В целях повышения их качества и доступности для населения предлагается:

•создать условия, направленные на обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных групп населения при получении услуг, в местах их предоставления (пандусы, специальных информационных таблички для слабовидящих граждан и т.п.);

•обеспечить своевременные технические осмотры действующей компьютерной техники с целью исключения непредвиденной ее остановки;

•ежегодно проводить мониторинг качества предоставления услуг для выявления основных тенденций в вопросах предоставления услуг;

• в максимально возможные короткие сроки завершить регламентацию услуг и перевод предоставление услуг в электронный вид.