**СВОДНЫЙ ОТЧЕТпо результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, на территории муниципальногообразования «Хасынский городской округ»в 2022 году**

**1. Введение**

Настоящий Сводный отчет подготовлен по результатам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Хасынский городской округ» (далее по тексту – Мониторинг) в 2022 году, проведенного в соответствии Федеральным законом от 27.03.2012 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Хасынский городской округ» (далее – Порядок); Мониторинг является одним из инструментов получения объективной информации о степени удовлетворенности граждан деятельностью органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе позволяет определить динамику изменения качества оказания услуг. Целью мониторинга являлось:

- определение количество обращений заявителя в органы местного самоуправления;

- время, потраченное гражданами на ожидание приема в очереди, для подачи заявления;

- количество денежных средств, потраченных на получение муниципальной услуги;

- качество консультирования сотрудниками;

- условия, в которых оказывается услуга;

- и получение заявителем конечного результата муниципальных услуг.

Социологические опросы общественного мнения качества предоставления государственных и муниципальных услуг проводились методом анкетирования.

Отчетность по предоставлению муниципальных услуг размещена на портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации [**www.gosuslugi.ru**](http://www.gosuslugi.ru).

В рамках мониторинга исследованы и проанализированы 18 наиболее востребованных Услуг, предоставляемых на территории муниципального образования Хасынский городской округ». В соответствии с Порядком мониторинг качества осуществляется по двум направлениям: 1. Анализ порядка и условий предоставления Услуг согласно действующим регламентам. 2. Анкетирование (опрос) получателей Услуг. В ходе Мониторинга проведен анализ соответствия порядка предоставления Услуг основным требованиям административных регламентов, а также проанализированы основные показатели, характеризующие стандарты качества Услуг, включая уровень востребованности каждой услуги и степень удовлетворенности ее оказанием. При этом учитывались фактические временные и финансовые затраты получателя Услуги. Одновременно с этим по 14 Услугам проведен социологический опрос о качестве их предоставления. В опросе приняли участие 56 респондентов. Мониторинг проводится в три этапа.

На 1 этапе: Руководители органов местного самоуправления муниципального образования «Хасынский городской округ», структурных подразделений Администрации Хасынского городского округа и муниципальным служащим Хасынского городского округа, оказывающим муниципальные услуги, в течение отчетного периода (с 1 сентября 2021 года по 1 сентября 2022 года), изучили рейтинг доступности каждой предоставляемой Услуги, а также организовали анкетирование получателей Услуг в соответствии с утвержденной типовой формой анкеты. На основании критериев рейтинга доступности сформированы данные по показателям качества каждой Услуги, в соответствии с утвержденной формой. На 2 этапе: Информация, полученная в ходе проведения 1 этапа, была направлена в отдел экономики Администрации Хасынского городского округа для дальнейшего анализа. На 3 этапе: Отделом экономики Администрации Хасынского городского округа проанализированы и обобщены данные показателей анкетного опроса, произведена оценка качества предоставления каждой Услуги по балльной системе в соответствии с Порядком и сформирован Сводный отчет. Для расчета оценки качества используется балльная система, определяющая «удовлетворительное» либо «неудовлетворительное» качество предоставления Услуг. Расчет баллов производился как по показателям практической деятельности, так и по показателям анкетного опроса получателей Услуг. Наличие балла от 0 до 5 характеризует неудовлетворительную оценку качества предоставления Услуги. Наличие балла от 6 до 10 характеризует удовлетворительную оценку качества предоставления Услуги.

**Результаты анализа порядка и условий предоставления Услуг согласно действующим регламентам**

Для определения оценки соответствия порядка и условий предоставления Услуг нормам действующего законодательства проведен анализ наличия утвержденных административных регламентов, информационных стендов, созданных комфортных условий для заявителей и размещенной необходимой информации об Услугах на портале государственных и муниципальных услуг, а также возможность предоставления Услуг в электронном виде и на базе МФЦ (таблица № 1).

**Обобщенные сведения об условиях предоставления Услуг**

Таблица № 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Наличие административного регламента (да/нет) | Размещение на портале государственных и муниципальных услуг (да/нет) | Предоставление услуги на базе МФЦ (да/нет) | Наличие информационных стендов (да/нет) | Предоставление услуги в электронном виде |
| ***Комитет жизнеобеспечения территории Администрации Хасынского городского округа*** | | | | | | |
| 1 | Присвоение адреса объекту адресации, изменение и аннулирование такого адреса | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2 | Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме | Да | Да | Да | Да | Да |
| ***Комитет по управлению муниципальным имуществом Хасынского городского округа*** | | | | | | |
| 3 | Предоставление жилого помещения по договору социального найма | Да | Да | Да | Да | Да |
| 4 | Принятие на учет граждан в качестве, нуждающихся в жилых помещениях | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5 | Предоставление земельного участка, находящегося в муниципальной собственности, или государственная собственность на который не разграничена, на торгах | Да | Да | Да | Да | Да |
| 6 | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | Да | Да | Да | Да | Да |
| ***Архивный отдел Администрации Хасынского городского округа*** | | | | | | |
| 7 | Организация исполнения запросов российских граждан, поступивших в архивный отдел управления по организационной работе Администрации Хасынского городского округа | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| ***Отдел записи актов гражданского состояния Администрации Хасынского городского округа*** | | | | | | |
| 8 | Государственная регистрация рождения | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 9 | Государственная регистрация смерти | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 10 | Государственная регистрация заключение брака | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 11 | Государственная регистрация расторжения брака | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 12 | Государственная регистрация установление отцовства | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 13 | Истребование личных документов | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 14 | Внесение исправлений изменений в записи актов гражданского состояния | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 15 | Выдача повторных свидетельств (справок) | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 16 | Государственная регистрация перемены имени | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 17 | Государственная регистрация усыновления | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| ***Орган опеки и попечительства Администрации Хасынского городского округа*** | | | | | | |
| 18 | Предоставление информации, прием документов от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над определенной категорией граждан (малолетние, несовершеннолетние) | Да | Да | Нет | Да | Нет |

100% Услуг, охваченных Мониторингом, имеют утвержденные административные Регламенты предоставления Услуг.

Информация по всем Услугам, охваченных Мониторингом, в установленные сроки, в необходимом объеме и в соответствии с требованиями действующего законодательства размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте Администрации Хасынского городского округа.

Помещения, куда обращается заявитель за получением соответствующей Услуги, оборудованы стендами, на которых размещена следующая информация: - режим работы Органа Администрации Хасынского городского округа, ответственного за предоставление Услуги; - часы приема руководителя Органа Администрации Хасынского городского округа; - форма заявления на получение Услуги (если это предусмотрено административным регламентом);

- перечень необходимых документов, которые заявителю необходимо представить вместе с заявлением; - о специалистах, сопровождающих предоставление Услуги. Анализируя условия комфортности при предоставлении Услуг, выявлено, что все помещения для оказания муниципальных услуг имеют столы, стулья для посетителей при ожидании получения услуги, а также необходимые канцелярские принадлежности. Наличие комфортных условий предоставления Услуг подтверждены, в том числе и данными анкетного опроса. 20% анализируемых Услуг предоставляются по принципу «одного окна» через МФЦ на основании заключенных соглашений. По остальным услугам через МФЦ оказание услуги не представляется возможным. 20% Услуг, из количества охваченных Мониторингом, заявитель имеет возможность получить в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через Единый портал государственных и муниципальных услуг. По результатам оценки качества информирования, консультирования и комфортности при предоставлении Услуг респонденты социологического опроса поставили положительную оценку. На основании вышеизложенного результаты анализа порядка и условий предоставления Услуг на практике соответствуют стандартам, установленным действующим законодательством и муниципальными нормативными правовыми актами.

**2.Соблюдение порядка предоставления Услуг требованиям** **административного регламента, интенсивность предоставления Услуг**

Анализ соблюдения порядка предоставления Услуг, интенсивности предоставления Услуг основным положениям административных регламентов проводился на основании показателей практической деятельности Органов Администрации Хасынского городского округа. В числе таких показателей: общее количество обращений заявителей, количество повторных обращений и выявление причин таких обращений; фактическое время ожидания заявителей в очереди, а также фактический период времени непосредственного предоставления Услуг; размер стоимости платных Услуг и основания его установления. Указанные показатели представлены в таблице № 2 по видам Услуг и Органам Администрации Хасынского городского округа, ответственным за их предоставление.

**Обобщенные сведения о затратах времени и денежных средств получателей Услуг**

Таблица № 2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Кол-во обращений, ед. | Кол-во повторных обращений, ед. | Фактическое время ожидание в очереди, минут. | Административный период предоставление Услуги, дней. | Фактический период предоставления Услуги, дней | Стоимость за единицу услуги, рублей. |
| ***Комитет жизнеобеспечения территории Администрации Хасынского городского округа*** | | | | | | | |
| 1 | Присвоение адреса объекту адресации, изменение и аннулирование такого адреса | 5 | 0 | 5 мин. | 7 дней | 7 дней | бесплатная |
| 2 | Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме | 3 | 0 | 5 мин. | 30 дней | 10 дней | бесплатная |
| ***Комитет по управлению муниципальным имуществом Хасынского городского округа*** | | | | | | | |
| 3 | Предоставление жилого помещения по договору социального найма | 10 | 0 | 5 мин. | 25 дней | 10 дней | бесплатная |
| 4 | Принятие на учет граждан в качестве, нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 0 | 5 мин. | 25 дней | 10 дней | бесплатная |
| 5 | Предоставление земельного участка, находящегося в муниципальной собственности, или государственная собственность на который не разграничена, на торгах | 2 | 0 | 5 мин. | 60 дней | 45 дней | бесплатная |
| 6 | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | 10 | 0 | 5 мин. | В соответствии с ЗемельнымКодексом РФ | В соответствии с ЗемельнымКодексом РФ | бесплатная |
| ***Архивный отдел Администрации Хасынского городского округа*** | | | | | | | |
| 7 | Организация исполнения запросов российских граждан, поступивших в архивный отдел управления по организационной работе Администрации Хасынского городского округа | 32 | 0 | 5 мин. | 30 дней | 10 дней | бесплатная |
| ***Отдел записи актов гражданского состояния Администрации Хасынского городского округа*** | | | | | | | |
| 8 | Государственная регистрация рождения | 35 | 0 | 10 мин. | В день обращения | 20 мин. | бесплатная |
| 9 | Государственная регистрация смерти | 60 | 0 | 10 мин. | В день обращения | 20 мин. | бесплатная |
| 10 | Государственная регистрация заключение брака | 72 | 0 | 10 мин. | В день обращения | 35 мин. | 350 руб.  245 руб. через ЕПГУ |
| 11 | Государственная регистрация расторжения брака | 24 | 0 | 10 мин. | В день обращения | 30 мин. | 650 руб. |
| 12 | Государственная регистрация установление отцовства | 8 | 0 | 10 мин. | В день обращения | 25 мин. | 350 руб. |
| 13 | Истребование личных документов | 13 | 0 | 10 мин. | 6 месяцев | 6 месяцев | 350 руб. |
| 14 | Внесение исправлений изменений в записи актов гражданского состояния | 3 | 0 | 10 мин. | В день обращения | 60 мин. | 650 руб. |
| 15 | Выдача повторных свидетельств (справок) | 204 | 0 | 10 мин. | В день обращения | 25 мин. | Повторное св-во – 350 руб., 245 руб. через ЕПГУ,  справка – 200 руб. |
| 16 | Государственная регистрация перемены имени | 4 | 0 | 10 мин. | В день обращения | 50 мин. | 1600 руб. |
| 17 | Государственная регистрация усыновления | 0 | 0 | 10 мин. | В день обращения | 30 мин. | бесплатная |
| ***Орган опеки и попечительства Администрации Хасынского городского округа*** | | | | | | | |
| 18 | Предоставление информации, прием документов от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над определенной категорией граждан (малолетние, несовершеннолетние) | 6 | 0 | 2 мин. | 15 дней | 2-3 дня | бесплатная |

За анализируемый период поступило 492 обращения, в том числе: - личные заявления в Орган Администрации Хасынского городского округа 450 обращений (91%); - через МФЦ 0 обращений (0%); - через Портал государственных услуг 33 обращения (7%); - на электронную почту Органа Администрации Хасынского городского округа 9 обращений (2%).

Повторные обращения от заявителей в Орган Администрации Хасынского городского округа не поступали.

В отношении временных затрат на ожидание в очереди, о периоде предоставления Услуги и затраченных денежных средствах получателей Услуг можно отметить следующее.

Фактическое время ожидания в очереди по 18 Услугам составляет от 1до 15 минут, что соответствует установленным нормам

Фактический период предоставления Услуг составил: - от 1 до 10 дней – по 6 услугам; - от 10 до 30 дней – по 1 услуге; - свыше 30 дней – по 2 услугам; - в день обращения заявителям были предоставлены 9 услуг. Таким образом, период предоставления Услуг не превышает нормативно установленный период.

**Отказы в предоставлении Услуг**

При оказании рассматриваемых Услуг отказов заявителям в предоставлении услуг не было.

**Платные услуги**

Из 18 Услуг, анализируемых в ходе Мониторинга, 7 являются платными, в том числе: 1. Государственная регистрация заключения брака – 350 рублей. 2. Государственная регистрация расторжения брака – 650 рублей. 3. Государственная регистрация установления отцовства – 350 рублей.

4. Истребование личных документов – 350 рублей5. Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния – 650 рублей. 6. Выдача отделом ЗАГС повторных свидетельств – 350 рублей, повторных справок – 200 рублей (для физических лиц).

7. Государственная регистрация перемены имени – 1600 рублей. Стоимость за единицу услуги соответствует размеру государственной пошлины, установленной статьей 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации, что отражено в административных регламентах предоставления Услуг, а также на информационных стендах Органа Администрации Хасынского городского округа, ответственного за предоставление соответствующей Услуги.

В отчетном периоде Органами Администрации Хасынского городского округа предоставлено Услуг на сумму 90 170,0 рублей, в том числе:

Таблица № 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Сумма, руб. |
| ***Отдел записи актов гражданского состояния Администрации Хасынского городского округа*** | | |
| 1 | Государственная регистрация заключение брака | 21 320,0 руб. |
| 2 | Государственная регистрация расторжения брака | 27 350,0 руб. |
| 3 | Государственная регистрация установление отцовства | 2 800,0 руб. |
| 4 | Истребование личных документов | 4 550,0 руб. |
| 5 | Внесение исправлений изменений в записи актов гражданского состояния | 1 300,0 руб. |
| 6 | Выдача повторных свидетельств (справок) | 26 450,0 руб. |
| 7 | Государственная регистрация перемены имени | 6 400,0 руб. |
| **Итого** | | **90 170,0 рублей** |

При этом Органы Администрации Хасынского городского округа не взимали дополнительной платы за подготовку, оформление, выдачу разрешений, свидетельств (справок) и совершение иных связанных с выдачей документов действий, о чем свидетельствуют и данные социологического опроса.

**3. Оценка качества предоставления Услуг на основании анализа показателей практической деятельности Органов Администрации Хасынского городского округа.**

Для расчета оценки качества Услуг, которые охвачены Мониторингом, произведено обобщение показателей практической деятельности Органов Администрации Хасынского городского округа. При этом качество оценивалось по балльной системе (удовлетворительное – от 6 до 10 баллов или неудовлетворительное от 0 до 5 баллов). Сведения об оценке качества сведены в таблицу № 4.

**Обобщенные сведения оценки качества предоставления Услуг**

Таблица № 4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование Услуги | Итоговая сумма баллов | Оценка качества предоставления муниципальной услуги |
| ***Комитет жизнеобеспечения территории Администрации Хасынского городского округа*** | | | |
| 1 | Присвоение адреса объекту адресации, изменение и аннулирование такого адреса | 10 | удовлетворительное |
| 2 | Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме | 10 | удовлетворительное |
| ***Комитет по управлению муниципальным имуществом Хасынского городского округа*** | | | |
| 3 | Предоставление жилого помещения по договору социального найма | 10 | удовлетворительное |
| 4 | Принятие на учет граждан в качестве, нуждающихся в жилых помещениях | 10 | удовлетворительное |
| 5 | Предоставление земельного участка, находящегося в муниципальной собственности, или государственная собственность на который не разграничена, на торгах | 10 | удовлетворительное |
| 6 | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | 10 | удовлетворительное |
| ***Архивный отдел Администрации Хасынского городского округа*** | | | |
| 7 | Организация исполнения запросов российских граждан, поступивших в архивный отдел управления по организационной работе Администрации Хасынского городского округа | 7 | удовлетворительное |
| ***Отдел записи актов гражданского состояния Администрации Хасынского городского округа*** | | | |
| 8 | Государственная регистрация рождения | 10 | удовлетворительное |
| 9 | Государственная регистрация смерти | 10 | удовлетворительное |
| 10 | Государственная регистрация заключение брака | 10 | удовлетворительное |
| 11 | Государственная регистрация расторжения брака | 10 | удовлетворительное |
| 12 | Государственная регистрация установление отцовства | 10 | удовлетворительное |
| 13 | Истребование личных документов | 10 | удовлетворительное |
| 14 | Внесение исправлений изменений в записи актов гражданского состояния | 10 | удовлетворительное |
| 15 | Выдача повторных свидетельств (справок) | 10 | удовлетворительное |
| 16 | Государственная регистрация перемены имени | 10 | удовлетворительное |
| 17 | Государственная регистрация усыновления | 10 | удовлетворительное |
| ***Орган опеки и попечительства Администрации Хасынского городского округа*** | | | |
| 18 | Предоставление информации, прием документов от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над определенной категорией граждан (малолетние, несовершеннолетние) | 7 | удовлетворительное |

Данные таблицы № 4 свидетельствуют, что качество Услуг, охваченных Мониторингом, имеет оценку «удовлетворительно», и в среднем составляет 9,6 баллов.

**4. Оценка качества предоставления Услуг на основании результатов социологического (анкетного) опроса заявителей**

Социологический опрос получателей Услуг проводился с использованием метода анкетирования при участии 56 респондентов по установленной форме анкеты. Анкеты для респондентов содержали следующие вопросы:

- получение исчерпывающего перечня документов, необходимых для получения Услуг и необходимой информации об Услуге;

- количество обращений в орган Администрации Хасынского городского округа для получения Услуги;

- временные и финансовые затраты на получение Услуги, включая ожидание в очереди;

- удовлетворенность условиями в помещении, где предоставляется Услуга (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха);

- удовлетворенность качеством предоставленной Заявителю Услуги.

**Показатели социологического опроса**

Таблица № 5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование Услуги | Количество респондентов, человек | Качество предоставления муниципальной услуги, количество баллов |
| ***Комитет жизнеобеспечения территории Администрации Хасынского городского округа*** | | | |
| 1 | Присвоение адреса объекту адресации, изменение и аннулирование такого адреса | 1 | 10 |
| 2 | Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме | 1 | 10 |
| ***Комитет по управлению муниципальным имуществом Хасынского городского округа*** | | | |
| 3 | Предоставление жилого помещения по договору социального найма | 2 | 10 |
| 4 | Принятие на учет граждан в качестве, нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 10 |
| 5 | Предоставление земельного участка, находящегося в муниципальной собственности, или государственная собственность на который не разграничена, на торгах | 2 | 10 |
| 6 | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | 1 | 10 |
| ***Архивный отдел Администрации Хасынского городского округа*** | | | |
| 7 | Организация исполнения запросов российских граждан, поступивших в архивный отдел управления по организационной работе Администрации Хасынского городского округа | 10 | 10 |
| ***Отдел записи актов гражданского состояния Администрации Хасынского городского округа*** | | | |
| 8 | Государственная регистрация рождения | 5 | 10 |
| 9 | Государственная регистрация смерти | 4 | 10 |
| 10 | Государственная регистрация заключение брака | 8 | 10 |
| 11 | Государственная регистрация расторжения брака | 5 | 10 |
| 12 | Государственная регистрация установление отцовства | 2 | 10 |
| 13 | Истребование личных документов | - | - |
| 14 | Внесение исправлений изменений в записи актов гражданского состояния | - | - |
| 15 | Выдача повторных свидетельств (справок) | 7 | 10 |
| 16 | Государственная регистрация перемены имени | 1 | 10 |
| 17 | Государственная регистрация усыновления | - | - |
| ***Орган опеки и попечительства Администрации Хасынского городского округа*** | | | |
| 18 | Предоставление информации, прием документов от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над определенной категорией граждан (малолетние, несовершеннолетние) | 6 | 10 |

Средняя оценка качества Услуг по результатам анкетного опроса составила 10 баллов, что характеризуется, как удовлетворительная.

**Оценка качества предоставления Услуг**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ повышения качества государственных (муниципальных) услуг, постановлением Администрации Хасынского городского округа от качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Хасынский городской округ», отделом экономики Администрации Хасынского городского округа проведена работа на результат проведенного мониторинга качества по наиболее востребованным гражданам услугам:

- Отделом ЗАГС Администрации Хасынского городского округа - «Государственная регистрация актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, расторжение брака, усыновление (удочерение), установление отцовства, перемена имени и смерть), в том числе выдача повторных свидетельств (справок), подтверждающих факт государственной регистрации акта гражданского состояния, внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния».

- Комитетом по управлению муниципальным имуществом Хасынского городского округа – «Предоставление жилого помещения по договору социального найма», «Принятие на учет граждан в качестве, нуждающихся в жилых помещениях», «Предоставление земельного участка, находящегося в муниципальной собственности, или государственная собственность на который не разграничена, на торгах», «Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории».

- Архивным отделом Администрации Хасынского городского округа – «Организация исполнения запросов российских граждан, поступивших в архивный отдел управления по организационной работе Администрации Хасынского городского округа».

- Комитетом жизнеобеспечения территории Администрации Хасынского городского округа – «Присвоение адреса объекту адресации, изменение и аннулирование такого адреса», «Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме».

- Органом опеки и попечительства Администрации Хасынского городского округа – «Предоставление информации, прием документов от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над определенной категорией граждан (малолетние, несовершеннолетние)».

Среднее время ожидания в очереди, как при подаче запроса на предоставление Услуги, так и при ее получении, соответствует нормам действующего законодательства.

Среднее время ожидания в очереди респондентов при подаче запроса на предоставление Услуги составило 2,5 минуты, на получение результата предоставления Услуги - 1 минуту.

Заявители обращались за предоставлением Услуг от 1 до 2 раз в связи с ограниченными сроками действия документов, являющихся конечным итогом представления Услуги, а также по собственной инициативе, при желании лично получить дополнительную консультацию по интересующим их вопросам. Помещения, где предоставлялись Услуги, соответствовали требованиям административных регламентов, включая наличие оборудованных мест ожидания (мебель, канцелярские принадлежности и т.д.) и информационных стендов.

Дополнительных, необоснованных затрат респонденты не несли, в целом удовлетворены качеством предоставления конкретной Услуги.

**5. Выводы и предложения по повышению качества Услуг,предоставляемых на территории муниципального образования «Хасынский городской округ»**

Мониторинг качества и доступности Услуг проводится ежегодно для выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных (муниципальных) услуг гражданам, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги. Для обеспечения повышения качества и доступности массовых и общественно значимых Услуг гражданам, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности Органов Администрации Хасынского городского округа в части предоставления Услуг. Результаты проведенного Мониторинга дают объективную информацию о степени удовлетворенности граждан качеством деятельности Органов Администрации Хасынского городского округа в части предоставления муниципальных услуг, а также дают оценку уровня доверия граждан к тем преобразованиям, которые проводятся на государственном и муниципальном уровне в целях улучшения обслуживания населения. Результаты свидетельствуют об удовлетворительной оценке качества предоставления Услуг на территории муниципального образования «Хасынский городской округ» как на основании анализа базовых показателей текущей деятельности Органов Администрации Хасынского городского округа, так и анализа анкетного опроса заявителей Услуг. Нарушений действующих порядков предоставления Услуг или их несоответствия административным регламентам выявлено не было.

**Задачи на 2023 год и плановый период.**

В целях оптимизации процесса предоставления Услуг, повышения их качества и доступности для населения муниципального образования «Хасынский городской округ» органам Администрации Хасынского городского округа необходимо:

- Продолжить проведение мониторинга Услуг, предоставляемых с элементами межведомственного взаимодействия.

- Продолжить проведение ежегодного мониторинга качества предоставления Услуг для выявления основных тенденций в вопросах их предоставления.

- Повышать уровень информированности населения об оказываемых Услугах через СМИ. Проводить разъяснительную работу с заявителями по вопросам использования Единого портала государственных и муниципальных услуг, по вопросам обращения за Услугой в МФЦ, использования административных регламентов для получения информации по получаемой Услуге, о месте их размещения в сети «Интернет».

- Более активно использовать практику предварительной записи заявителей услуг, в том числе и в электронном виде с целью максимально возможного сокращения времени на ожидание в очереди. - Привлекать большее количество респондентов к социологическому опросу. Рассмотреть возможность проведения опросов в учреждениях, предоставляющих Услуги, при помощи терминальных и иных устройств, (при наличии технических возможностей), по месту жительства участников опроса, на официальном сайте Администрации Хасынского городского округа, а также в МФЦ. - Предоставлять по принципу «одного окна» муниципальные услуги и меры муниципальной поддержки гражданам, планирующим начать предпринимательскую деятельность в центре оказания услуг для бизнеса, а также предоставлять в МФЦ несколько муниципальных услуг посредством подачи заявителем единого заявления - «комплексный запрос», что будет способствовать уменьшению временных и финансовых издержек граждан. -Повышать уровень квалификации специалистов, предоставляющих Услуги. - Использовать новые технологии в обслуживании граждан, своевременно проводить технические осмотры действующей компьютерной техники с целью исключения непредвиденной ее остановки. - Продолжить работу, направленную на обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных групп населения мест предоставления Услуг (пандусы, специальные информационные таблички для граждан, тактильные плитки и т.п.).