**ОТЧЕТ**

**о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых администрацией муниципального образования Баженовское сельское поселение**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг на территории Баженовского сельского поселения проводился на основании и в соответствии со следующими документами:

- Федеральный закон от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановлением Администрации главы МО Баженовское сельское поселение от 27.05.2015 г. N 95 «Об утверждении программы проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг»

Объектом мониторинга являются наиболее значимые муниципальные услуги, предоставляемые Администрацией Баженовского сельского поселения.

Предметом мониторинга является качество и доступность муниципальных услуг, предоставляемых на территории Баженовского сельского поселения и эффективность процесса их оказания для потребителей.

Сроки проведения мониторинга с 01.08.2018 по 30.08.2018 г

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

Всего получено 40 анкет, представленных различными способами. 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.**

При этом заявителям предоставлялась возможность получить и заполнить анкету непосредственно в администрации МО, предоставляющей муниципальную услугу, скачать текст анкеты на официальном сайте администрации или получить в администрации и направить ее в администрацию по почте, или лично принести. Всего на бумажном носителе поступило 30 анкет.

**2 способ: скачивание анкеты на официальном сайте и направление ее в администрацию в электронном виде в формате doc.**

Необходимо было скачать анкету на сайте администрации bajenovskoe.ru, заполнить ее в электронном виде и направить файл с заполненной анкетой на адрес электронной почты администрации. Воспользовались такой возможностью 10 заявителей.

По результатам анализа можно сделать вывод о наибольшей востребованности муниципальных услуг, предоставляемых администрацией МО это:

1. Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово – лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).
2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

**Первый этап**:

- проведение добровольного анкетирования (опроса) получателей муниципальных услуг о качестве услуг, предоставляемых на территории муниципального образования с заполнением заявителями анкет оценки качества предоставления муниципальных услуг.

**Второй этап**:

- обработка и оценка заполненных анкет;

- подготовка отчета о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования.

В соответствии с Постановлением Администрации главы МО Баженовское сельское поселение от 27.05.2015 г. N 95 «Об утверждении программы проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг» и административными регламентами предоставления муниципальных услуг для оценки качества предоставления услуги в анкету заявителей были включены следующие вопросы:

1. Устраивает ли Вас график работы администрации?
2. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников администрации, занимавшихся решением Вашего вопроса?
3. Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?
4. Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги (наличие мест для заполнения документов, наличие писчебумажных принадлежностей в таких местах, наличие стендов с информацией о порядках предоставления услуг, температурный режим, освещение и т.д.)
5. Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги?
6. Удовлетворены ли Вы качеством оказанной Вам услуги в целом?

Результаты опроса позволяют сделать следующие выводы:

Заявителями в целом отмечен хороший уровень качества оказанных услуг.

Уровень качества удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 10 баллов (по 12-бальной шкале), т.е. степень удовлетворенности заявителей качеством муниципальных услуг составляет 83%.

В целом картина удовлетворенности качеством и уровнем доступности муниципальных услуг достаточно позитивна.

Несмотря на то, что в настоящее время интернет как источник информации, все более входит в обиход (и уже не только для молодежи), основными источниками получения информации остаются привычные способы: большинство респондентов предпочли личное обращение и телефонные беседы со специалистами администрации.

Часть респондентов для получения информации использует информационные стенды, расположенные в администрации.

83% заявителей муниципальных услуг остались довольны компетентностью, вниманием и вежливостью сотрудников администрации.