|  |
| --- |
| Нижняя Салда, городской округ  **Муниципальное казенное учреждение**  **«АРХИВ ГОРОДСКОГО ОКРУГА НИЖНЯЯ САЛДА»** |

**Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципальным казенным учреждением «Архив городского округа Нижняя Салда»**

**Глава 1. Правовые основания проведения мониторинга**

Проведен мониторинг следующих муниципальных услуг: «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей на территории городского округа Нижняя Салда» в муниципальном казенном учреждении «Архив городского округа Нижняя Салда», «Предоставление архивных справок, архивных копий, архивных выписок, информационных писем, связанных с реализацией законных прав и свобод граждан».

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» в первом полугодии 2020 года проводился на основании и в соответствии со следующими документами:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства Свердловской области от 29 января 2013 года № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области»;

- Постановлениями администрации городского округа Нижняя Салда от 02.07.2019 № 433 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей»; от 08.074.2019 № 455 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление архивных справок, архивных копий, архивных выписок, информационных писем, связанных с реализацией законных прав и свобод граждан».

**Глава 2. Цели и задачи, объект и предмет,**

**сроки выполнения мониторинга**

Целями проведения мониторинга являются:

1) анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных затрат на получение конечного результата муниципальной услуги;

2) оптимизация и повышение качества предоставления муниципальных услуг МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда»;

3) оценка практики предоставления муниципальных услуг и анализ соблюдения стандартов их предоставления;

4) контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда».

Основными задачами проведения мониторинга являются:

1) сбор информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административном регламенте предоставления соответствующей услуги;

2) выявление средних, минимальных и максимальных значений параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг и их сопоставление с нормативно установленными значениями параметров;

3) выявление и систематизация проблем качества и доступности муниципальных услуг;

4) разработка предложений по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

**Объектом** мониторинга являются муниципальные услуги, предоставляемые муниципальным казенным учреждением «Архив городского округа Нижняя Салда» «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей», «Предоставление архивных справок, архивных копий, архивных выписок, информационных писем, связанных с реализацией законных прав и свобод граждан».

**Предметом** мониторинга является качество и доступность указанных муниципальных услуг.

**Сроки проведения мониторинга.**

- срок начала мониторинга: 10 января 2020 года

- срок окончания мониторинга: 26 июня 2020 года

**Первый этап** (завершен 10.06.2020 г.):

- проведение добровольного анкетирования заявителей о качестве услуг, предоставляемых МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» с заполнением заявителями анкет оценки качества предоставления муниципальных услуг по форме, согласно Приложению 1.

**Второй этап** (завершен 26.06.2020 г.):

- обработка и оценка заполненных анкет;

- подготовка отчета о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» в 2020 году.

**Глава 3. Исследование качества предоставления**

**муниципальной услуги**

Для оценки качества предоставления муниципальных услуг в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» было проведено анкетирование 54 заявителей.

3.1. Количество обращений заявителей.

Анализ полученных данных показал, что в основном для получения муниципальных услуг заявителю города Нижняя Салда необходимо 1-2 обращения.

Так, в целом, соотношение ответов заявителей по вопросу «Сколько раз Вам пришлось обратиться в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» для получения услуг?» представлено в таблице 1.

**Таблица 1. Количество обращений заявителей в МКУ**

**«Архив городского округа Нижняя Салда»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Значения | % от общего числа ответивших |
| 1. | 1-2 раза | 100 |
| 2. | 3-4 раз | 0 |
| 3. | 5- 6 раз | 0 |
| 4. | Более 6 раз | 0 |
| **Итого:** | | **100** |

Большинству ответивших заявителей (100%) приходилось обращаться за получением муниципальных услуг в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» 1-2 раза, что соответствует в целом требованиям к качеству услуг и к количеству обращений.

3.2. Время получения муниципальных услуг

Время для получения муниципальных услуг соответствует в целом требованиям к качеству услуг (таблица 2).

**Таблица 2. Количество времени, потраченное заявителями**

**на получение муниципальных услуг с момента подачи заявления**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование услуг | Среднее по услуге, дней | Норматив по регламенту, дней |
| 1. | «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей», «Предоставление архивных справок, архивных копий, архивных выписок, информационных писем, связанных с реализацией законных прав и свобод граждан» | 4,5 | 30 |

3.3. Информированность по муниципальным услугам

На вопрос «Получали ли Вы дополнительную информацию об услуге через Интернет?» 85% заявителей ответили «Нет» и только 15% ответивших получали дополнительную информацию через Интернет (таблица 3).

**Таблица 3. Получение заявителями дополнительной информации**

**об услуге через Интернет**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Значения | % от общего числа ответивших |
| 1. | Да | 29 |
| 2. | Нет | 71 |
| **Итого:** | | **100** |

3.4. Удовлетворенность заявителей предоставлением услуг

В данном исследовании изучалась степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг. Оценка параметров осуществлялась по пятибалльной шкале, где 5 баллов соответствовало показателю «удовлетворен полностью», а 1 балл – «совсем неудовлетворен» (таблица 4)

**Таблица 4. Значения по удовлетворенности качеством**

**и доступностью оказанной услуги в целом**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Значения (баллы) | % от общего числа ответивших |
| 1. | 5 | 96,0 |
| 2. | 4 | 4,0 |
| 3. | 3 | 0 |
| 4. | 2 | 0 |
| 5. | 1 | 0 |
| **Итого:** | | **100** |

Стоит отметить, что в целом по исследуемым услугам заявителями отмечен хороший уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуги составляет 4,9 балла.

3.5. Использование административных регламентов для получения информации о порядке предоставления муниципальных услуг

На вопрос «Пользовались ли Вы административными регламентами для получения информации о порядке предоставления муниципальных услуг» более 90% заявителей ответили «Нет» и только 3 % ответивших пользовались административными регламентами для получения информации (таблица 5).

**Таблица 5. Использование административных регламентов**

**для получения информации о муниципальных услугах**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Значения | Число ответивших | % от общего числа ответивших |
| 1. | Да | 4 | 7,0 |
| 2. | Нет | 50 | 93,0 |
| **Итого:** | | **54** | **100** |

**Глава 4. Основные выводы по исследованию**

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услугв муниципальном казенном учреждении «Архив городского округа Нижняя Салда» в первом полугодии 2020 года можно сделать следующие выводы:

1. Для получения муниципальных услуг заявители обращаются в муниципальное учреждение 1 - 2 раза. Это соответствует в целом требованиям к количеству обращений в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда».

2. Количество времени, потраченное заявителями на получение исследуемых муниципальных услуг соответствует времени установленному административными регламентами. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено.

3. Дополнительную информацию о муниципальных услугах в сети Интернет получали менее 20% заявителей. Данные свидетельствуют о низкой востребованности у граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг.

4. Заявителями в целом отмечен хороший уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 4,9 балла (по 5-бальной шкале).

5. Большинство заявителей (93%) не пользовались административными регламентами для получения информации о порядке предоставления муниципальными услугами. Данные свидетельствуют о низкой степени использования заявителями административных регламентов для получения муниципальных услуг.

**Глава 5. Предложения по повышению качества предоставления муниципальных услуг**

С целью повышения качества предоставления муниципальных услуг в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» предлагается:

1. В области повышения степени компьютерной грамотности заявителей и востребованности граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг:

1) информирование и популяризация получения дополнительной информации по услуге в сети Интернет, на Портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте городского округа Нижняя Салда http://nsaldago.ru;

2) информирование граждан о возможностях получения услуг через Многофункциональные центры.

2. В области повышения степени использования заявителями административных регламентов по муниципальным услугам, в том числе в сети Интернет:

1) информирование граждан о наличии административных регламентов предоставления муниципальных услуг, о месте их размещения в сети Интернет;

2) размещение на информационных стендах в местах предоставления муниципальных услуг извлечений из текста Административных регламентов.

3. В области мониторинга качества предоставления муниципальных услуг:

1) ежегодно проводить мониторинг качества предоставляемых муниципальных услуг МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» для повышения качества предоставления муниципальных услуг и осуществления контроля параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

ДиректорМКУ

«Архив городского округа Нижняя Салда» Л.В. Малышева

Приложение 1

Форма анкеты оценки

качества предоставления

муниципальной услуги

**Опрос**

**для оценки качества предоставления муниципальной услуги**

**Уважаемый участник опроса!**

Вам была оказана муниципальная услуга (нужное подчеркнуть):

а) «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей»,

б) «Предоставление архивных справок, архивных копий, архивных выписок, информационных писем, связанных с реализацией законных прав и свобод граждан».

Просим Вас ответить на предложенные вопросы. Ваше мнение будет учтено в работе МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда». Данные опроса помогут повысить качество предоставления муниципальных услуг.

**Вопросы мониторинга:**

**1.** Сколько раз Вам пришлось обратиться в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» для получения услуги?

а) 1-2 раза

б) 3-4 раз

в) 5-6 раз

г) Более 6 раз

**2.** Сколько времени потрачено на получение услуги с момента подачи заявления?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (дней, недель)

**3.** Получали ли Вы дополнительную информацию об услуге через Интернет?

а) да

б) нет

**4.** Насколько Вы удовлетворены качеством и доступностью муниципальной услуги?

(выберите соответствующую оценку по 5-ти бальной шкале)

1 2 3 4 5

**5.** Пользовались ли Вы административным регламентом для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги?

а) да

б) нет

Ваши замечания, предложения, рекомендации по качеству предоставления данной услуги:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Благодарим Вас за участие в опросе!

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20­­\_\_\_ г.