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

**Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов на территории городского округа Нижняя Салда» в муниципальном казенном учреждении «Архив городского округа Нижняя Салда»**

**Глава 1. Правовые основания проведения мониторинга**

Мониторинг качества предоставления муниципальной услуги в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» в первом квартале 2015 года проводился на основании и в соответствии со следующими документами:

- Федеральный закон от 27.07.2010г. № 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»;

- постановление администрации городского округа Нижняя Салда от 04 июля 2014 года № 650 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов».

|  |
| --- |
|  |

**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 муниципальной услуги гражданам и организациям, в том числе полных временных затрат на получение конечного результата муниципальной услуги;

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

3) оценка практики предоставления муниципальной услуги и анализ соблюдения стандартов их предоставления;

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

Основными задачами проведения мониторинга являются:

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

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

3) выявление и систематизация проблем качества и доступности муниципальной услуги;

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

**Объектом** мониторинга является муниципальная услуга «Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов», предоставляемая муниципальным казенным учреждением «Архив городского округа Нижняя Салда».

**Предметом** мониторинга является качество и доступность муниципальной услуги «Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов», предоставляемая муниципальным казенным учреждением «Архив городского округа Нижняя Салда» и эффективность процесса их оказания для потребителей.

**Сроки проведения мониторинга.**

- срок начала мониторинга: 12 января 2015 г.

- срок окончания мониторинга: 02 марта 2015 г.

**Первый этап** (завершен 25.02.2015г.):

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

**Второй этап** (завершен 02.03.2015г.):

- обработка и оценка заполненных анкет;

- подготовка отчета о результатах мониторинга качества предоставления муниципальной услуги в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» в 2015 году.

**Глава 3. Исследование качества предоставления**

**муниципальной услуги**

Для оценки качества предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов» в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» было проведено анкетирование 32 заявителей.

3.1. Количество обращений заявителей.

Анализ полученных данных показал, что в основном для получения муниципальной услуги 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 услуги?» 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 | 92,5 |
| 2. | 3-4 раз | 7,5 |
| 3. | 5- 6 раз | 0 |
| 4. | Более 6 раз | 0 |
| **Итого:** | **100** |

Большинству ответивших заявителей (92,5%) приходилось обращаться за получением муниципальной услуги в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» 1-2 раза, что соответствует в целом требованиям к качеству услуги и к количеству обращений. 7,5% заявителей пришлось обратиться за услугой 3-4 раз.

3.2. Время получения муниципальной услуги

Время для получения муниципальной услуги соответствует в целом требованиям к качеству услуги (таблица 2).

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

**на получение муниципальной услуги с момента подачи заявления**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование услуги | Среднее по услуге, дней | Норматив по регламенту, дней |
| 1. | Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов | 5,2 | 30 |

3.3. Информированность по муниципальной услуге

На вопрос «Получали ли Вы дополнительную информацию об услуге через Интернет?» почти 74% заявителей ответили «Нет» и только 26% 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 | 74 |
| 2. | Нет | 26 |
| **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 | 85,0 |
| 2. | 4 | 13,0 |
| 3. | 3 | 2,0 |
| 4. | 2 | 0 |
| 5. | 1 | 0 |
| **Итого:** | **100** |

 Стоит отметить, что в целом по исследуемым услугам заявителями отмечен хороший уровень качества оказанных услуг.

3.5. Использование административного регламента для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги

На вопрос «Пользовались ли Вы административным регламентом для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги» 84% заявителей ответили «Нет» и только 16% ответивших пользовались административным регламентом для получения информации (таблица 5).

**Таблица 5. Использование административного регламента**

**для получения информации о муниципальной услуге**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Значения | Число ответивших | % от общего числа ответивших |
| 1. | Да | 4 | 16,0 |
| 2. | Нет | 31 | 84,0 |
| **Итого:** | **35** | **100** |

**Глава 4. Основные выводы по исследованию**

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальной услуги **«**Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов» в муниципальном казенном учреждении «Архив городского округа Нижняя Салда» в первом квартале 2015 года можно сделать следующие выводы:

1. Для получения муниципальной услуги большинство заявителей (более 89%) обращаются в орган муниципальной власти 1 - 2 раза. Это соответствует в целом требованиям к количеству обращений в МКУ «Архив городского округа Нижняя Салда» одной муниципальной услуги.

2. Количество времени, потраченное заявителями на получение исследуемой муниципальной услуги 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 4,8 балла (по 5-бальной шкале).

5. Большинство заявителей (84%) не пользовались административным регламентом для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги. Данные свидетельствуют о низкой степени использования заявителями административных регламентов для получения муниципальных услуг.

**Глава 5. Предложения по повышению качества предоставления муниципальной услуги**

С целью повышения качества предоставления муниципальной услуги 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 в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг (по муниципальным услугам, переведенным в электронный вид);

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 Административного регламента.

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: Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов. 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!

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

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г.