**ОТЧЕТ**

**о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

**на территории Лазовского муниципального округа**

**за 9 месяцев 2023 года**

**РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

**Глава 1. Правовые основания проведения мониторинга**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг на территории Лазовского муниципального округа за 9 месяцев 2023 годапроводился на основании и в соответствии со следующими документами:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 12 .04.2011 №117;

- Постановлением администрации Лазовского муниципального округа от 14.04.2023г. №297 а «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг(функций) ,предоставляемых (исполняемых) администрацией Лазовского муниципального округа, а так же услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Лазовского муниципального округа».

- Постановлением администрации Лазовского муниципального района от 31.05.2011 г. №236 «О проведении мониторинга исполнения административных

регламентов предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций»

-Постановлением администрации Лазовского муниципального района от 31.05.2011 г. №235 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества фактически предоставляемых муниципальных услуг»

**Глава 2. Цели и задачи 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 на территории Лазовского муниципальногоокруга;

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

4) контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг на территории муниципального округа, результативности мер по их улучшению.

Основными задачами проведения мониторинга являются:

1) сбор информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг;

2) выявление 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.

**Глава 3. Объект, предмет мониторинга**

**Объектом мониторинга** являются наиболее массовые, социально значимые муниципальные услуги, предоставляемые органами администрации Лазовского муниципальногоокруга.

В рамках мониторинга за 9 месяцев 2023 года на территории Лазовского муниципального округа органами администрации округа проводилось исследование по 17 социальнозначимым муниципальным услугам (42,5% от общего количества).

Всего за 9 месяцев 2023 года по муниципальным услугам для граждан проведено анкетирование 570 респондентов.

Полный перечень исследуемых услуг приведен в приложении 1.

**Предметом мониторинга** является качество и доступность муниципальных услуг, предоставляемых органами администрации Лазовского муниципального округа и эффективность процесса их оказания для потребителей.

**Субъектами (участниками)** мониторинговой деятельности выступили:

1. архивный отдел;

2. отдел ЖКХ;

3. отдел архитектуры, градостроительства, земельных и имущественных отношений;

4. управление образования;

5. МКУ «Центр культуры,спорта,туризма и молодежной политики»

**Глава 4. Этапы выполнения мониторинга**

**Первый этап**

- проведение добровольного интервьюирования и анкетирования заявителей о качестве услуг, предоставляемых органами администрации Лазовского муниципального округа с заполнением заявителями анкет оценки качества предоставления муниципальных услуг по утвержденной форме.

**Второй этап**:

- обработка и оценка заполненных анкет;

- подготовка отчета о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории городского округа за 9 месяцев 2023 года.

**Глава 5. Область  применения результатов мониторинга**

Результаты мониторинга планируется использовать для:

- оценки эффективности деятельности администрации Лазовского муниципального округа;

- повышения качества предоставления муниципальных услуг органами администрации Лазовского муниципальногоокруга.

**РАЗДЕЛ II. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ ЛАЗОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ЗА 9 месяцев**

**2023 года**

**Глава 6. Основные показатели соблюдения**

**стандартов обслуживания заявителей по муниципальным услугам**

В соответствии с Постановлением администрации Лазовского муниципального округа от 14.04.2023г № 297а «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг(функций) ,предоставляемых (исполняемых) администрацией Лазовского муниципального округа, а так же услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Лазовского муниципального округа», постановлением администрации Лазовского муниципального района от 31.05.2011 г. № 236 «О проведении мониторинга исполнения административных

регламентов предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций», постановлением администрации Лазовского муниципального района от 31.05.2011 г. № 235 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества фактически предоставляемых муниципальных услуг» и административными регламентами предоставления муниципальных услуг для оценки качества предоставления услуги в анкету заявителей были включены следующие параметры услуг:

1.Качество инфраструктуры связанной с получением услуги:

- условия ожидания приема;

- комфортность помещений;

-удобство графика работы с посетителями;

- длительность ожидания приема;

- доступность и понятность справочной информации.

2.Качество взаимодействия с поставщиком услуги:

- продолжительность приема;

- внимательность и вежливость сотрудников;

- качество предоставляемой муниципальной услуги в целом.

Задача оценки данных параметров была заложена в формулировках вопросов в анкете заявителей.

**Глава 7. Основные результаты исследования качества предоставления муниципальных услуг.**

Анализ степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг по объектам мониторинга приведен в приложении 1.

Приложение1

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой отделом архитектуры, градостроительства, земельных и имущественных отношений администрации Лазовского муниципального округа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 40 | 5,00 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 40 | 5,00 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 40 | 4,80 |
| 4. | Удовлетворенность получателя сроками  получения услуги | 40 | 4,0 |
| 5. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 40 | 5,00 |
|  | К = 4,76 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |
| 6. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 40 | 5,00 |
| 7. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 40 | 5,00 |
| 8. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 40 | 3,00 |
| 9. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 4 | 5,00 |
|  | К = 4,5 | | |
| Общий Ку = (5,00+5,00+4,80+5,00+ 4,0+5,00+5,00+5,00+3,00) :9 = 4,6 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,6:5х100%= 92%** (хороший)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой архивным отделом администрации Лазовского муниципального округа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 10 | 5,00 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 10 | 5,00 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 10 | 5,00 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 10 | 5,00 |
|  | К = 5,00 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 10 | 5,00 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 10 | 5,00 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 10 | 5,00 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 10 | 5,00 |
|  | К = 5,00 | | |
| Общий Ку = (5,00+5,00+5,00+5,00+5,00+5,00+5,00+5,00) : 8 = 5,00 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий % **- 5,00:5х100%= 100 %** (отличный)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой** **дошкольными образовательными учреждениями администрации Лазовского муниципального округа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 100 | 4,83 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 100 | 4,70 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 100 | 4,72 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 100 | 4,82 |
|  | К = 4,77 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 100 | 4,86 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 100 | 4,86 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 10 | 4,81 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 100 | 4,78 |
|  | К = 4,83 | | |
| Общий Ку = (4,83+4,70+4,72+4,82+4,86+4,86+4,81+4,78) : 8 = 4,80 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,80:5х100%= 95,95 %** (отличный)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой учреждениями начального общего, основного общего, среднего общего образования администрации Лазовского муниципального округа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 150 | 4,70 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 150 | 4,56 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 150 | 4,67 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 150 | 4,76 |
|  | К = 4,67 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 150 | 4,71 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 150 | 4,72 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 150 | 4,68 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 150 | 4,58 |
|  | К = 4,67 | | |
| Общий Ку = (4,70+4,56+4,67+4,76+4,71+4,72+4,68+4,58) : 8 = 4,67 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий % **- 4,67:5х100%= 93,45%** (отличный)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой учреждениями дополнительного образования администрации Лазовского муниципального округа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 50 | 4,81 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 50 | 4,75 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 50 | 4,79 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 50 | 5,00 |
|  | К = 4,84 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 50 | 5,00 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 50 | 4,92 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 50 | 4,84 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 50 | 4,82 |
|  | К = 4,90 | | |
| Общий Ку = (4,81+4,75+4,79+5,00+5,00+4,92+4,84+4,82) : 8 = 4,87 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,87:5х100%= 97,4%** (отличный)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой отделом ЖКХ на территории администрации Лазовского муниципального округа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 20 | 4,90 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 20 | 4,80 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 20 | 4,80 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 20 | 5,00 |
|  | К = 4,88 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 20 | 5,00 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 20 | 5,00 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 20 | 4,90 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 20 | 5,00 |
|  | К = 4,98 | | |
| Общий Ку = (4,90+4,80+4,80+5,00+5,00+5,00+4,90+5,00) :8 = 4,93 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,93:5х100%= 98,5%** (отличный)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой МКУ «Центр культуры,спорта,туризма и молодежной политики»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 200 | 4,83 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 200 | 4,84 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 200 | 5,00 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 200 | 4,82 |
|  | К = 4,87 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 200 | 4,79 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 200 | 4,82 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 200 | 4,91 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 200 | 4,87 |
|  | К = 4,85 | | |
| Общий Ку = (4,83+4,84+5,00+4,82+4,79+4,82+4,91+4,87) : 8 = 4,86 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий % **- 4,86:5х100%= 97,2%** (отличный).

**РАЗДЕЛ III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ**

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг на территории Лазовского муниципального округа за 9 месяцев 2023 года можно сделать следующие выводы:

1. Для получения муниципальной услуги большинство заявителей обращаются в орган муниципальной власти 1 - 3 раза. Это соответствует в целом требованиям к количеству обращений в орган администрации муниципального округа для получения одной муниципальной услуги.

2. Количество времени, потраченное заявителями на получение каждой исследуемой муниципальной услуги, соответствует времени установленному административными регламентами.

3. Заявителями в целом отмечен хороший уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 4,83 балла (по 5-бальной шкале), т.е. степень удовлетворенности заявителей качеством муниципальных услуг составляет 96,64%.

4. Необходимо отметить тот факт, что опрошенные в целом удовлетворены детальностью и доступностью информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещённой на информационных стендах. Можно сделать вывод, что информация о муниципальных услугах размещена на информационных стендах достаточно полно и детально.

**РАЗДЕЛ IV. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ ЛАЗОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

В результате проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг выявлены следующие проблемы:

1. Требуется обратить большое внимание к местам предоставления услуг.
2. Муниципальные услуги, предоставляемые отделом жкх, архитектуры,градостроительства,земельных и имущественных отношений достаточно низко оценены респондентами в части оснащенности места ожидания приема столами, стульями. Т
3. Качество муниципальных услуг, предоставляемые отделом архитектуры, градостроительства,земельных и имущественных отношений , не в полной мере удовлетворяет респондентов графиком работы с посетителями, условиями ожидания приема, оснащенностью помещения.

4. Мониторинг должен проводиться организациями, не зависимыми от органов местного самоуправления, чьи муниципальные услуги являются объектом мониторинга для повышения качества предоставления муниципальных услуг и осуществления контроля параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

Глава Лазовского

муниципального округа Ю.А. Мосальский