**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском поселении Новоаганск**

2017 г.

**ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий аналитический отчет составлен по результатам мониторинга, проведенного в декабре 2016 года администрацией городского поселения Новоаганск.

Основанием для проведения исследования является распоряжение главы администрации городского поселения Новоаганск от 29.11.2016 г № 212 «Об анкетировании населения о качестве предоставления муниципальных услуг в городском поселении Новоаганск»

**ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Цель настоящего исследования:

* оценка качества предоставления муниципальных услуг;
* изучение осведомленности получателей муниципальных услуг о возможностях получения муниципальных услуг в электронном виде, а также удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления услуг.

Задачи настоящего исследования:

* провести анализ востребованности муниципальных услуг среди жителей городского поселения Новоаганск;
* проанализировать деятельность отраслевых (функциональных) органов администрации городского поселения Новоаганск, муниципальных учреждений городского поселения Новоаганск, многофункционального центра по обеспечению доступности и качества предоставления услуг;
* показать проблемные значения, влияющие на качество предоставления услуг;
* последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

Объектом социологического исследования являются:

* муниципальные услуги, предоставляемые отраслевыми (функциональными) органами администрации городского поселения Новоаганск;
* муниципальные услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями городского поселения Новоаганск;
* муниципальные услуги, предоставляемые многофункциональным центром.

Предметом исследования явились доступность и качество предоставления муниципальных услуг, и удовлетворенность их качеством получателей услуг.

Участниками мониторинга являются физические лица (граждане), получившие муниципальные услуги в 2016 году.

В ходе исследования было опрошено 70 респондентов, из них 54 (77%) обращались за получением муниципальных услуг в 2016 году.

Большинство респондентов обращались:

* в многофункциональный центр (76%),
* в отраслевые (функциональные) органы администрации городского поселения Новоаганск (17%),
* в муниципальные учреждения городского поселения Новоаганск (7%).

Таблица № 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| В отраслевые (функциональные) органы администрации городского поселения Новоаганск, %. | В муниципальные учреждения городского поселения Новоаганск, % | В многофункциональный центр, % |
| 17 | 7 | 76 |

Респондентов попросили отметить источники информирования, из которых они получили сведения о предоставляемых муниципальных услугах (диаграмма 1).

Диаграмма № 1

Ответы распределились следующим образом: большинство (45%) опрашиваемых ответили, что информацию получили от специалистов соответствующих органов, 38% от знакомых и друзей, по 8% из СМИ и стендов, расположенных в органе, организации, и 2% респондентов узнали о предоставляемых муниципальных услугах из памяток, выданных органом, организацией.

Уровень востребованности муниципальных услуг, предоставляемых отраслевыми органами администрации городского поселения Новоаганск, муниципальными учреждениями городского поселения Новоаганск, многофункциональным центром, зависит в первую очередь от частоты обращения граждан за ними, так согласно нашему исследованию получены следующие результаты (Таблица 2)

Таблица № 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1 раз** | **2 раза** | **3 и более раза** |
| 28 (52%) | 21 (39%) | 5 (9%) |

Возможно, данные заявители имели ввиду количество обращений не по одной конкретной муниципальной услуге, а общее количество обращений за получением аналогичных услуг. Большинство опрошенных заявителей (41%) отметили, что целью обращения в орган (организацию) для получения муниципальной услуги было предоставление документов. 39 % респондентов отметили, что обращались за консультацией специалиста. 18% отметили, что обращались за получением результата услуги, 1% - обращались по поводу предоставления документов (повторно) после обнаружения ошибок, 1 % - по причине выяснения срока получения результата (диаграмма 2).

Диаграмма № 2

При проведении исследования был проведен анализ того, сколько времени тратится на ожидание в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги.

55% опрошенных респондентов отметили, что ожидание в очереди у них занимает не более 10 минут, 24% респондентов отметили, время ожидания не более 15 минут и 21% ожидали своей очереди более 15 минут.

Диаграмма № 3

В результате проведенного мониторинга было установлено, что 63 % опрошенных осведомлены о возможности получения муниципальных услуг в электронном виде, а 37 % - не знают о такой возможности.

35% респондентов отмечают, что при обращении для предоставления муниципальной услуги не потребовалось предоставления дополнительных документов от других органов власти (организаций), 19% **-** предоставляли дополнительные документы.

**Качество обслуживания при получении государственных и муниципальных услуг.**

Оценивая результаты удовлетворенности общения получателей муниципальных услуг с сотрудниками органов, предоставляющих услуги, можно сделать вывод, что, по мнению опрошенных респондентов, уровень удовлетворенности является высоким. 100% опрошенных удовлетворены компетентностью, вниманием и вежливостью сотрудников органа (организации) при получении муниципальной услуги.

**Помощь в оформлении документов при оказании муниципальной услуги.**

При подаче документов для получения муниципальной услуги всем опрашиваемым респондентам потребовалась помощь в заполнении и оформлении документов, которая была оказана сотрудниками органа (организации).

Так же всем обратившимся была предоставлена возможность воспользоваться дополнительными услугами (ксерокопирование и т.д.)

**Уровень удовлетворенности качеством обслуживания при предоставлении муниципальных услуг.**

Более 58% от общего числа опрошенных заявителей полностью удовлетворены качеством обслуживания при предоставлении муниципальных услуг, и их оценка 5 баллов из 5 возможных, 41% - оценили качество обслуживания на 4 балла.

**Комфортность помещения, в котором предоставляются государственные услуги.**

Качественные характеристики помещения, в котором предоставляются муниципальные услуги, практически полностью соответствуют существующим стандартам, поскольку практически во всех зданиях есть места ожидания, бытовые комнаты и места для заполнения документов.

Респонденты также отмечают близкий к высокому уровень комфортности мест предоставления муниципальных услуг. Так, 52% респондентов в целом удовлетворены комфортностью условия приема посетителей, 41% - полностью удовлетворены, 3% оценили комфортность в 3 балла из 5, и 2% остались недовольны комфортностью помещения, где они получали услугу.

Так же абсолютно все опрошенные потребители муниципальных услуг отмечают высокий профессионализм сотрудников органов (организаций) предоставляющих муниципальные услуги, корректное, доброжелательное отношение к каждому посетителю.

**Удовлетворенность графиком работы органов (организаций), предоставляющих муниципальные услуги.**

При проведении исследования был проведен анализ степени удовлетворенности респондентами графиком работы, органов (организаций), предоставляющих муниципальные услуги.

Анализ результатов ответов заявителей позволяет сделать вывод о том, что наибольшее количество респондентов (54%) полностью удовлетворены графиком работы органов (организаций), предоставляющих муниципальные услуги, 41% -в целом удовлетворены, и только 6% респондентов оценили свою удовлетворенность на 3 балла из 5.

В целом опрошенные респонденты удовлетворены графиком работы органов (организаций), предоставляющих муниципальные услуги.

Диаграмма №4

Более 90% от общего числа опрошенных заявителей в той или иной мере, удовлетворены результатом предоставленных муниципальных услуг

Основной причиной, вызывающими неудовлетворённость от получаемых муниципальных услуг, по мнению респондентов, является ожидание в очереди более 15 минут (21%).

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ И РЕКОМЕНДАЦИИ**

Результаты проведенного мониторинга показывают, что, несмотря на отдельные недостатки, уровень качества предоставления муниципальных услуг в городском поселении Новоаганск высок.

Так же высока оценка осведомленности получателей муниципальных услуг о возможности получения муниципальных услуг в электронном виде, она составляет 63%.

Хотелось бы отметить, что 26 человек (48%) ответили - что уже не однократно обращаются, за получением муниципальных услуг Информационным источникам для большинства опрошенных респондентов являются специалисты органов (организаций) 45%. Так же каналами информирования для граждан являются знакомые и друзья – 38% , СМИ и стенды, расположенные в органе (организации), предоставляющем муниципальную услугу, памятки об услуге, выданные органом (организацией) 17% .

На базе многофункционального центра любой гражданин может получить бесплатную консультацию и 39% опрошенных, приходили ради получения консультации.

Степень удовлетворенности респондентов доступностью предоставляемых на базе органов (организаций), определяемая по частоте обращений за услугами, количеству обращений для получения требуемого результата, находится на высоком уровне. Для получения необходимых документов в основном достаточно не более двух посещений, что соответствует требованиям нормативных актов.

Для улучшения и повышения качества оказания муниципальных услуг, необходимо рассмотреть возможность реализации следующих мероприятий:

* Увеличить штатную численность работников органов, предоставляющих муниципальные услуги, что позволит сократить время ожидания в очередях;
* Сократить сроки оказания услуг посредством внесения изменений в регламенты предоставления услуг (где это не противоречит действующему законодательству РФ).
* Улучшить комфортность помещений где предоставляются муниципальные услуги;
* Довести до сведения потребителей муниципальных услуг о возможности их получения в электронном виде, посредством сети Интернет.

Исполнитель:

экономист отдела экономики

Карякина Ольга Владимировна

8 (34668) 52-801