

Доклад

о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Солнечногорского муниципального района Московской области» в 1 квартале 2017 году

г. Солнечногорск, 2017

I. Общие положения

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Солнечногорского муниципального района Московской области» (далее – МФЦ) проводился на основании и в соответствии со следующими документами:

- Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».
- Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- Постановления Главы Солнечногорского муниципального района от 20.12.2016 года № 3915 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Солнечногорского муниципального района Московской области».

Целью проведения мониторинга является создание механизма, позволяющего:

- проводить оценку и анализ соответствия фактических значений и параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг гражданам и организациям на базе муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Солнечногорского муниципального района Московской области»;
- выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении услуг;
- разрабатывать и предпринимать меры, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг;
- осуществлять контроль результативности принятых мер.

Задачами мониторинга деятельности МФЦ являются:

- сбор и анализ информации, дающей объективное представление о соответствии установленным требованиям и о качестве организации оказания государственных и муниципальных услуг посредством МФЦ, в том числе в разрезе его удаленных рабочих мест;
- определение соответствия условий процедуры и результатов предоставления услуг административному регламенту предоставления услуг;
- разработка рекомендаций по оптимизации и улучшению условий предоставления услуг;

- совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления;
- повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления услуг;
- получение по результатам мониторинга информации о качестве предоставляемых услуг в МФЦ;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на оказание услуг.

Объектами мониторинга являются:

- отдельная услуга, результат которой является конечным для получателя;
- комплекс услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата, решение жизненной ситуации.

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг проводился путем добровольного анкетирования заявителей о качестве государственных муниципальных услуг.

II. Результаты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Солнечногорского муниципального района Московской области»

В рамках исполнения постановления Главы Солнечногорского муниципального района от 20.12.2016 года № 3915 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Солнечногорского муниципального района Московской области» отделом экономики администрации Солнечногорского муниципального района проведен мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ по адресу: г. Солнечногорск, ул. Тельнова, д. 3/2., с 14.02.2017 г. по 17.02.2017 г.

В добровольном анкетировании заявителей приняло участие всего 91 респондент.

Коэффициент удовлетворенности составил 92,31%, как отношение количества опрошенных на «отлично» (оценка 5) и «хорошо» (оценка 4) – 84 человека к общему количеству заявителей, ответивших на вопросы анкеты (91 чел.).

Из них:

1. Обращение в МФЦ:

Обращение впервые	Обращение повторно	Обращение регулярно	Не буду больше обращаться
32 (35,16%)	25 (27,47%)	34 (37,36)	0

2. Мужчин - 36 (39,56%)

женщин – 55 (60,44).

3. Возрастная категория:

18 – 25 лет	26 – 50 лет	Более 50 лет
6 (6,59%)	60 (65,93%)	25 (27,47%)

3. Образование:

Среднее	Среднее специальное	Высшее
13 (14,29%)	29 (31,87%)	49 (53,85%)

По результатам анализа степени удовлетворенности получателей качеством услуги в МФЦ получены следующие результаты (по 5-бальной шкале); средние значения по удовлетворенности качеством оказанной услуги в целом составил 4,74 балла.

Расчет проводился на основании полученных результатов анализа удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг:

№ п/п	Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных	Среднее значение оценки удовлетворенности (в баллах)
1.	Удовлетворенность потребителя местом размещения объекта мониторинга	91	4,50
2.	Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения)	91	4,83
3.	Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников объекта мониторинга	91	4,83
4.	Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)	91	4,58
5.	Удовлетворенность потребителя графиком работы объекта мониторинга	91	4,89
6.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	91	4,80

№ п/п	Наименование услуги	Количество опрошенных	Среднее значение оценки удовлетворенности (в баллах)
1.	Регистрация права на недвижимое имущество	21	4,79
2.	Замена водительского удостоверения	9	4,95
3.	Миграционный учет	8	4,90
4.	Выдача архивных справок	4	4,83
5.	Присвоение адреса объектам адресации	11	4,49

6.	Получение СНИЛС	6	4,83
7.	Получение загранпаспорта	10	4,70
8.	Получение выписки из ЕГРН	15	4,75
9.	Запись в детский сад	1	4,67
10.	Получение справки об отсутствии судимости	1	5,00
11.	Перевод земельных участков из одной категории земель в другую	1	5,00
12.	Замена паспорта РФ	1	5,00
13.	Оформление сертификата на получение материнского капитала	1	4,50
14.	Оформление социальной доплаты к пенсии	1	4,50
15.	Оформление пособия на ребенка	1	4,17

III. Выводы и рекомендации:

-

Результаты проведенного мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ за 1 квартал 2017 года позволяют в целом положительно оценить организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.

По итогам проведенного анкетирования заявителей о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ установлено:

- в среднем заявитель для получения государственных и муниципальных услуг обращается регулярно в МФЦ;
- услуги представляются учреждением бесплатно/платно (в зависимости от вида услуги);
- заявители довольны консультациями, ответами на вопросы, объяснениями сотрудника, предоставляющего услугу (принимающего документы в окне МФЦ);
- большинство опрошенных считают комфортными условия, созданные в МФЦ для получения услуг (работа в данном направлении ведется постоянно);
- сроки предоставления исследуемых государственных и муниципальных услуг соответствует срокам, установленным положениями административных регламентов, кроме услуги по замене российского паспорта.

В анализируемом периоде установлено нарушение соблюдения регламентных сроков предоставления услуги по замене паспорта РФ; при положенных 10 дней, оформление паспорта РФ длилось 16 дней (по независящим от МФЦ причинам).

Данный вопрос требует решения со стороны исполнительных органов государственной власти в части нарушения регламентных сроков предоставления государственных услуг по замене паспорта РФ.

Главный советник администрации

Солнечногорского муниципального района

А.Д.Мамедов

Исполнитель:

Е.М. Кислова

Н.П. Дергачева