ОТЧЕТ

о проведении мониторинга качества предоставления

государственной (муниципальной) услуги

в 2018 году

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

«ШИЛКИНСКИЙ РАЙОН»

(наименование исполнителя государственных (муниципальных) услуг)

Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ОТ 15.01.2014 Г. № 21

(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный регламент предоставления государственной (муниципальной) услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* 1. Описание варианта (вариантов) получения государственной (муниципальной) услуги1:

- непосредственно в органе (учреждении).

1.2. Категории лиц, являющиеся получателями услуги2 – физические лица

1.3. Сведения о платности услуги3 – плата не взимается

1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением

государственной (муниципальной) услуги4 –60

1.5. Сведения об организации опроса заявителей услуги (метод исследования, число опрошенных в разрезе мест сбора первичной информации)5 – распространение опросных форм в местах предоставления услуг

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ6

**При проведении оценки соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги, определяемой путем сопоставления данных, полученных по результатам опроса заявителей услуги, с данными, установленными административным регламентом, выявлено следующее:**

**среднее время получения услуги в по данным соцопроса составило 1,48 дней, что меньше установленного административным регламентом на 28,52 дней (30 дней);**

среднее время ожидания в очереди по данным соцопроса составило 11,38 минуты, что меньше установленного **административным регламентом** на 3,62 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,03 раза, что меньше установленного **административным регламентом** на 0,97 раза (2 раза).

**Помещение, в котором предоставляется услуга, соответствует установленным требованиям (наличие бесплатной автомобильной парковки, наличие пандуса, мест для сидения в местах ожидания, оборудованных мест для заполнения необходимых документов).**

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ

3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления7 – 100

3.2. Общая оценка качества предоставления услуги8 - 0,86

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица9 – 79

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги10 – 84,05

3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги11 – 100

3.6. Обобщенные сведения о наличии неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной (муниципальной) услуги12 – платежи не взимаются

3.7. Обобщенные сведения о привлечении заявителями посредников в получении государственной (муниципальной) услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу13 –посредник привлекался 18 раз, для обеспечения качества и быстрого оформления документов

3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением14 – нет.

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ15

Обеспечить информирование заявителей о возможности получения услуги в электронном виде с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Глава администрации  муниципального района  «Шилкинский район» |  |  |  | С.В. Воробьёв |
| Руководитель органа (учреждения) |  | (подпись) |  | (Ф.И.О.) |