|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 11  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в Забайкальском крае |

ОТЧЕТ

о проведении мониторинга качества предоставления

государственной (муниципальной) услуги

в 2021 году

Администрация городского поселения «Борзинское» муниципального района «Борзинский район» Забайкальского края

(наименование исполнителя государственных (муниципальных) услуг)

Выдача ордеров на проведение земляных работ

(наименование государственной (муниципальной) услуги)

Постановление администрации городского поселения «Борзинское» №454 от 10.07.2015 года

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

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Описание варианта (вариантов) получения государственной (муниципальной) услуги 1 непосредственно в органе (учреждении).

1.2. Категории лиц, являющиеся получателями услуги 2 **физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели.**

1.3. Сведения о платности услуги 3 услуга предоставляется бесплатно.

1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением

государственной (муниципальной) услуги 4 2.

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, общее количество опрошенных лиц – 12 человек, в том числе:

по месту предоставления услуги – 12 человек (100 % от общего числа опрошенных).

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ 6

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 целом по органу по данным соцопроса составило 8 дней;

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 5 минут, что меньше установленных административным регламентом на 10 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган в целом по органу по данным соцопроса составило 1 раз, что установлено административным регламентом.

**В процессе проведения мониторинга условий предоставления услуг установлено, что** только 90,9 % услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами.

Места предоставления всех услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, местами для сидения посетителей при ожидании получения услуг, а также специальными местами для заполнения необходимых документов.

Кроме того, имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах, информационные карточки о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращаются получатели в процессе получения услуг;

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

3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления 7 100.

3.2. Общая оценка качества предоставления услуги 8 0,88.

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица 9 77.

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги 10 89.

3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги 11100.

3.6. Обобщенные сведения о наличии неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной (муниципальной) услуги 120.

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) услугу 13 0.

3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением 14 0.

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ 15

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

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

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

ВрИО главы городского поселения «Борзинское» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.Ю. Сизиков

Руководитель органа (учреждения) (подпись) (Ф.И.О.)