**Отчёт по результатам мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг**

**за 2014 года.**

Одним из главных критериев оценки работы ОГАУ «МФЦ Ульяновской области» (далее – МФЦ) является степень удовлетворенности граждан получением государственных и муниципальных услуг. В целях повышения эффективности деятельности организации ежеквартально проводится мониторинг качества и доступности предоставления государственных  и муниципальных услуг на базе МФЦ.

В соответствии с «Положением о проведении мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в ОГАУ «МФЦ Ульяновской области» от 20.05.2013 № 61 был проведён мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Мониторинг) за 2014 года с целью определения степени удовлетворенности, доступности и качества оказания государственных и муниципальных услуг в период с 01.01.2014 по 31.12.2014г.

Для оценки степени удовлетворённости заявителями качеством предоставления услуг изучается общественное мнение.

**Метод:** анкетирование, интервьюирование.

Анкетирование - это метод [опроса](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81), заключающийся в заполнении анкет заявителями по месту оказания услуги.

Интервьюирование заключается в проведении телефонного опроса заявителей путём случайного отбора.

Все заявители принимали участие в исследовании на добровольной основе.

Выборка опроса составила 1596 заявителей. В ходе интервьюирования было опрошено 64% женщин и 36% мужчин (таблица 1).

 **Таблица 1**

**Распределение респондентов по полу**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** |  **Пол** | **Количество, (чел.)** | **Количество, (%)** |
| 1 | женский | 1021 | 64 |
| 2 | мужской | 575 | 36 |

Для оценки степени удовлетворённости заявителей качеством предоставления услуг используются следующие показатели:

* Удовлетворённость заявителя уровнем комфортности оснащения места предоставления услуги;
* Удовлетворённость заявителя уровнем обслуживания со стороны сотрудника ОГАУ «МФЦ Ульяновской области»;
* Удовлетворённость заявителя доступностью информации об услуге;
* Удовлетворённость заявителя качеством предоставления услуги в целом.

В число востребованных услуг, по которым проводился мониторинг в 2014 году вошли 13 государственных услуг и 10 муниципальных услуг (таблица 2)

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Код** | **Единиц** | **%** |
| Приём документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | ф01 | 143 | 36,1 |
| Консультирование по вопросам оформления и выдачи паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | ф02 | 4 | 1,0 |
| Приём документов на государственную регистрацию прав на объекты недвижимого имущества и сделок с ним. | ф21 | 44 | 11,1 |
| Выдача свидетельства о государственной регистрации прав и иных подлежащих выдаче документов. | ф23 | 7 | 1,8 |
| Выдача документов о государственном кадастровом учёте недвижимого имущества. | ф24 | 11 | 2,8 |
| Приём запросов о предоставлении сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости. | ф26 | 11 | 2,8 |
| Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества | ф27 | 6 | 1,5 |
| Предоставление сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделок с ним | ф28 | 12 | 3,0 |
| Выдача информации из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество в виде выписок из ЕГРП, справок о содержании правоустанавливающих документов, выписок из ЕГРП о правах отдельного лица на имеющиеся у него объекты недвижимого имущества, выписок из ЕГРП о переходе прав на объект недвижимого имущества, справок о лицах, получивших сведения об объекте недвижимого имущества, выдача правообладателям, их законным представителям, лицам получившим доверенность от правообладателей или их законных представителей, по их заявлениям в письменной форме копий договоров и иных документов, выражающих содержание односторонних сделок, совершенных в простой письменной форме | ф29 | 17 | 4,3 |
| Регистрационный учёт граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | ф58 | 66 | 16,7 |
| Регистрация и снятие с регистрационного учёта страхователей – физических лиц, заключивших трудовой договор с работником | ф59 | 1 | 0,3 |
| Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо прекращении уголовного преследования | ф69 | 3 | 0,8 |
| **Наименование услуги** | **Код** | **Единиц** | **%** |
| Подготовка и выдача разрешительной документации на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов  | м01 | 4 | 1,0 |
| Муниципальная услуга по оформлению и выдаче земельно – правовых документов. | м04 | 10 | 2,5 |
| Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение. | м05 | 1 | 0,3 |
| Оформление документов при передаче жилых помещений в собственность граждан. | м06 | 28 | 7,1 |
| Заключение договоров аренды и дополнительных соглашений к договорам аренды земельных участков / муниципального имущества. | м07 | 1 | 0,3 |
| Заключение договоров купли – продажи земельных участков | м08 | 9 | 2,3 |
| Выдача разрешения на ввод в эксплуатацию объекта | м09 | 2 | 0,5 |
| Выдача градостроительных планов земельных участков. | м10 | 3 | 0,8 |
| Предоставление единовременных денежных выплат отдельным категориям граждан при рождении ребенка | м57 | 3 | 0,8 |
| По организации предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования на территории муниципального образования «город Ульяновск» | м63 | 10 | 2,5 |
| Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | г23 | 3 | 0,8 |
|   |  | 396 | 100,0 |

**Диаграмма 1**

**Основные результаты исследования:**

По итогам опроса был проведён анализ степени удовлетворённости заявителей качеством предоставления услуги, результаты которого представлены в таблице 3.

**Таблица 3.**

**Анализ степени удовлетворённости заявителей качеством**

**предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель удовлетворённости заявителя качеством предоставления услуги** | **Количество опрошенных заявителей** | **Оценка удовлетворённости заявителей качеством предоставления услуги**  |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Удовлетворённость заявителя уровнем комфортности оснащения места предоставления услуги | 1596 | 4,69 |
| 2. | Удовлетворённость заявителя уровнем обслуживания со стороны работника ОГАУ «МФЦ Ульяновской области» | 1596 | 4,85 |
| 3. | Удовлетворённость заявителя доступностью информации об услуге  | 1596 | 4,79 |
| 4. | Удовлетворённость заявителя качеством предоставляемой услуги в целом | 1596 | 4,78 |

Мониторинг показал следующие результаты:

* Уровень комфортности оснащения места предоставления услуги был оценен заявителями на 4,69 балла, т.е. на 93,8%;
* Уровень обслуживания со стороны сотрудника ОГАУ «МФЦ Ульяновской области» оценен заявителями на 4,85 балла, т.е. на 97%;
* Уровень доступности информации об услуге был оценен заявителями на 4,79 балла, т.е. на 95,8%.

Полученные ответы респондентов свидетельствуют о высокой положительной оценке уровня качества оказываемой услуги. Наиболее высокая оценка показателя качества оказываемых услуг была поставлена по оценке уровня обслуживания со стороны сотрудников МФЦ (4,85 балла). Наименьший бал был получен по критерию комфортности (4,69 балла).

В таблице 4 значение коэффициента удовлетворённости заявителей качеством предоставления услуги за 2014 год в целом представлено в процентах.

**Таблица 4**

|  |  |
| --- | --- |
| **Коэффициент удовлетворённости заявителей качеством предоставляемых услуги в целом, 2014 год** | **Процент удовлетворённости заявителей качеством предоставляемых услуг в процентах****2014 год** |
| 4,78 | 95,4% |

Уровень удовлетворённости качеством и доступностью предоставления услуг в целом по результатам мониторинга, проведённого в I, II, III и IV кварталах текущего года, отражён в таблице 5.

**Таблица 5**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворённости заявителей качеством предоставляемых услуг в целом за период** | **I квартал** | **II квартал** | **III квартал** | **IV квартал** | **Среднее значение** |
| % | 96,8% | 92,9% | 96,2% | 95,6 % | 95,4% |

В целом результаты исследования свидетельствуют о достижении довольно высокого уровня удовлетворённости граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. Значительная часть респондентов, получавших оцениваемую ими услугу ранее, отмечают повышение качества предоставления услуг.

Также стоит отметить, что большинство заявителей охотно идут на контакт и делятся своими замечаниями и предложениями по качеству работы МФЦ. Так, в ходе их аналитики был обобщён перечень предложений по улучшению качества услуг, с последующей проработкой и предоставлением подробного отчета руководству МФЦ. Такой анализ позволяет обращать внимание на наиболее важные аспекты работы и способствовать повышению качества и доступности предоставляемых государственных и муниципальных услуг.