**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА**

**КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ СТРУКТУРНЫМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ АДМИНИСТРАЦИИ КУРСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**(2023 год)**

В соответствии с постановлением Администрации Курской области от 30.09.2022 года № 1087-па «О порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области» в 2023 году Администрацией Курского района Курской области проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг.

В опросе посредством платформы обратной связи приняли участие 82 респондента, обратившиеся за получением услуг и, на момент опроса, получившие конечный результат услуги.

В качестве объекта мониторинга рассматривались услуги, полученные заявителями в последние два календарных года (2022, 2023 гг.).

Заявители имеют возможность подать заявления на предоставление услуг в АУ КО «МФЦ», через ЕПГУ и иными способами, предусмотренными административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

Администрация Курского района Курской области предоставляет 34 муниципальные услуги. На все муниципальные услуги разработаны и утверждены административные регламенты. Регулярно проводится работа по актуализации административных регламентов в связи с изменениями действующего законодательства. В настоящее время ведется работа по внесению административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Конструктор цифровых регламентов.

Муниципальные услуги предоставляются бесплатно, временные затраты на получение муниципальной услуги в целом соответствуют срокам предоставления муниципальных услуг, прописанных в административных регламентах.

Гражданами широко используется информация, полученная в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на официальном сайте муниципального образования, АУ КО «МФЦ», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Также информацию об услугах заявители получают в рамках консультирования сотрудниками администрации, ответственными за предоставление муниципальных услуг, сотрудниками АУ КО «МФЦ» посредством личного обращения, телефонной связи, на информационных стендах.

У граждан имеется возможность направления жалоб на решения и действия (бездействия) органа, должностного лица через официальный сайт органа. В 2023 году посредством информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного обжалования решений и действий органов государственной власти Российской Федерации, совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (ФГИС ДО), гражданами было подано 9 жалоб. Жалобы рассмотрены в установленные сроки, по поступившим жалобам приняты следующие решения:

перенаправлено 3 обращения для рассмотрения по существу в Администрацию г. Курска;

отказано – 5;

удовлетворено 1 обращение.

С целью достижения показателя «Увеличение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде, до 95 %», установленного подпунктом д) пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», в соответствии с Планом цифровой трансформации Администрации Курского района Курской области на период с 2021 по 2024 годы, в электронный вид переведены 25 муниципальных услуг посредством подключения к федеральной информационной системе «Платформа государственных сервисов».

Всего из 34 муниципальных услуг 25 переведены в электронный вид, что составляет 73,5%.

Приложение № 2

к Положению о порядке проведения

мониторинга качества предоставления

государственных и муниципальных услуг

в Курской области

Отчетная форма \*

по оценке качества предоставления услуг

Наименование исполнительного органа (органа местного самоуправления городского округа, муниципального района) Курской области:

**Администрация Курского района Курской области**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование индикатора | Значения показателей («%», «да», «нет») |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) в целом качеством предоставления услуг | 100 |
| 2 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) существующими различными возможностями получения информации об услуге | 100 |
| 3 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) числом обращений для получения одной услуги | 100 |
| 4 | Доля заявителей, отметивших, что им не пришлось обращаться повторно для подачи запроса (документов) | 100 |
| 5 | Доля заявителей, удовлетворенных количеством документов, необходимых для получения услуги | 98,8 |
| 6 | Доля заявителей, отметивших, что знакомы о существующем запрете исполнительного органа власти (органа местного самоуправления) требовать информацию и документы, которые имеются в других исполнительных органах (органах местного самоуправления) | 96,3 |
| 7 | Доля заявителей, отметивших, что им не пришлось затрачивать денежную сумму на получение услуг помимо госпошлины | 100 |
| 8 | Заявители не сообщили о том, что у них возникла необходимость неформальных платежей в адрес кого-либо из сотрудников ИО (ОМС) с целью ускорить время предоставления услуг или увеличить вероятность их получения | 100 |
| 9 | Доля заявителей, знакомых с административными регламентами | 98,8 |
| 10 | Отсутствие превышения установленных нормативных сроков предоставления услуг (с момента подачи заявления до получения результата) | 100 |
| 11 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) сроком предоставления услуг | 100 |
| 12 | Доля заявителей, отметивших положительную динамику качества предоставления услуг (улучшилось) | 100 |
| 13 | Заявители не сообщили о том, что у них возникло желание подать жалобу на качество предоставления услуг | 93,9 |
| 14 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) результатом рассмотрения жалоб | 100 |
| Итоговая оценка \*\* **99,1** |

\* Здесь и далее отчетная форма заполняется отдельно на каждый исполнительный орган (орган местного самоуправления городского округа, муниципального района) Курской области, включенный в выборку мониторинга.

\*\* Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИО (ОМС), при этом результат «да» принимается за 100 процентов, а результат «нет» - за ноль.

Приложение № 3

к Положению о порядке проведения

мониторинга качества предоставления

государственных и муниципальных услуг

в Курской области

Отчетная форма

по оценке степени оптимизации порядка и качества предоставления услуг

Наименование исполнительного органа (органа местного самоуправления городского округа, муниципального района) Курской области:

**Администрация Курского района Курской области**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование индикатора | Значения показателей («%») |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля услуг, оказанных без нарушений сроков, предусмотренных нормативными правовыми актами (административный регламент, стандарты услуг), от общего количества оказанных услуг | 99,2 |
| 2 | Доля обоснованных отказов в приеме документов и в предоставлении услуг от общего количества отказов в приеме документов и в предоставлении услуг | 97,6 |
| Итоговая оценка \* **98,4** |

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

\* Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного исполнительного органа (органа местного самоуправления городского округа, муниципального района) Курской области.

Приложение № 5

к Положению о порядке проведения

мониторинга качества предоставления

государственных и муниципальных услуг

в Курской области

Сводная таблица

итоговых оценок деятельности органов местного

самоуправления городского округа, муниципального района Курской области

по предоставлению муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование органа местного самоуправления городского округа, муниципального района Курской области, предоставляющего муниципальную (-ые) услугу (-и) (городской округ / муниципальный район) | Оценка качества предоставления муниципальных услуг | Оценка деятельности органа местного самоуправления городского округа, муниципального района Курской области, по оказанию муниципальных услуг | Общая оценка \* | Место в рейтинге \*\* |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Администрация Курского района Курской области | 99,1 | 98,4 | 98,7 |  |

\* Общая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов, содержащих итоговые оценки того или иного органа местного самоуправления городского округа, муниципального района Курской области.

\*\* Место в рейтинге присваивается тому или иному органу местного самоуправления городского округа, муниципального района Курской области в зависимости от выставленных общих оценок - чем выше оценка, тем выше место в рейтинге.