

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной (муниципальной) услуги
в _____ году

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр муниципального района «Шилкинский район»

(наименование исполнителя государственных (муниципальных) услуг)

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

(наименование государственной (муниципальной) услуги)

Постановление Главы муниципального района «Шилкинский район» от 15.01.2014 года № 21 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

(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

предоставление услуги осуществляется:

непосредственно в органе (учреждении);

в электронной форме

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

1.3. Сведения о платности услуги ³ бесплатно

1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной (муниципальной) услуги ⁴ 9604

1.5. Сведения об организации опроса заявителей услуги (метод исследования, число опрошенных в разрезе мест сбора первичной информации) ⁵

общее количество опрошенных лиц – 50 человек, в том числе:

по месту предоставления услуги – 50 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 соопроса составило 1 день, что гораздо меньше установленных административными регламентами (до 30 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соопроса составило 4,1 минут, что меньше установленных административными регламентами на 10,9 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган в целом по органу по данным соопроса составило 1 раз, что соответствует установленным административными регламентами (1 раз).

В процессе проведения мониторинга условий предоставления услуг установлено, что все услуги 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 | <u>100 %</u> |
| 3.2. Общая оценка качества предоставления услуги ⁸ | <u>0,88</u> |
| 3.3. Весовая оценка опроса должностного лица ⁹ | <u>78</u> |
| 3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги ¹⁰ | <u>89</u> |
| 3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги ¹¹ | <u>100</u> |
| 3.6. Обобщенные сведения о наличии неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной (муниципальной) услуги ¹² | <u>неформальные платежи отсутствуют</u> |
| 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 | <u>при получении услуги заявители к посредникам не обращались, поскольку в этом не было необходимости</u> |
| 3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления | |

услуги, непосредственно связанных с ее получением ¹⁴ качеством оказания услуги заявителя удовлетворены, на что указывает отсутствие проблем предоставления услуги

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

Реализовать возможность получения услуги по принципу «одного окна» по месту пребывания граждан, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных (муниципальных) услуг

Руководитель МУК. М.И.И.
Руководитель органа (учреждения) (подпись)



О.В.Илимова
(Ф.И.О.)