Результаты мониторинга качества предоставления государственных услуг

по Отделу ЗАГС исполнительного комитета

Буинского муниципального района Республики Татарстан в 2023 году

(Слайд №1)

Во исполнение Распоряжения Главы Буинского муниципального района от 25.05.2023 №20-р Отделом ЗАГС исполнительного комитета Буинского муниципального района РТ проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг (далее-мониторинг) в сфере государственной регистрации актов гражданского состояния.

Мониторинг проведен в целях:

-выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг гражданам и организациям, в том числе временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата государственной услуги, необходимых для решения жизненной ситуации;

-последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных услуг гражданам;

-контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности государственных услуг, результативности мер по их улучшению.

Исследование проводилось по нескольким показателям:

а) показателями доступности предоставления государственной услуги:

-полнота, удобство и доступность информации о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги;

-количество взаимодействий заявителя со специалистом при предоставлении государственной услуги;

-предоставление возможности подачи заявления о государственной услуги в электронной форме;

б) показателями качества предоставления государственной услуги:

-удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственной услуги;

-отсутствием очередей при приеме и выдаче документов;

-отсутствием нарушений сроков предоставления государственной услуги;

-отсутствием жалоб на некорректное, невнимательное отношение специалистов к заявителям (их представителям);

-количеством отказов в предоставлении государственной услуги;

-финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственной услуги.

(Слайд №2)

Мониторинг проведен с 05.06.2023 по 04.07.2023. В ходе исследования было опрошено 148 человек, обратившихся в Отдел ЗАГС исполнительного комитета Буинского муниципального района РТ. Из числа заявителей 53% *(78 чел.)* женщины, 47% *(70 чел.)* мужчины.

(Слайд №3)

Из них приняли участие 30% *(44 чел.)* респондентов в возрасте от 18-30 лет, от 31 до 54 лет 46% *(68 чел.)*, 55 лет и старше- 24% *(36 чел.)*.

Исследованы государственные услуги, как в электронном виде, так и при личном обращении граждан.

Мониторинг проводился методом опроса (анкеты для сбора первичной информации о качестве предоставления государственных услуг).

По результатам анкетирования в целом качество предоставления государственных услуг характеризуется достаточно хорошими показателями.

(Слайд №4)

Оценивая удобство местонахождения пункта предоставления государственной услуги 91% *(135 чел.)* удовлетворены, 8% *(12 чел.)* - нет (помещение для приема расположено на 2 этаже, что затруднительно для возрастной категории населения), отметили, что затрудняются ответить 0,7% *(1 чел.).*

(Слайд №5)

Графиком работы отдела ЗАГС удовлетворены 93% *(138 чел.)*, 1,4% *(2 чел.)*- нет, указав ограничение приема населения при регистрации браков, затрудняются ответить 5,4% *(8 чел.).*

(Слайд №6)

Сложности с предварительным сбором документов для получения государственной услуги возникли у 8% *(12 чел.)* опрошенных, не столкнулись с этой проблемой 91% *(135 чел.)* заявителей, затрудняются ответить 0,7% *(1 чел.).*

(Слайд №7)

На вопрос об источнике информации о государственной услуге

44% заявителей ответили, что получили информацию от сотрудников отдела ЗАГС;

30%- узнали от родственников, родных и друзей;

18%-заявителей получили информацию через Портал государственных и муниципальных услуг.

6,8%- от работников медицинских учреждений;

1,4%-из средств массовой информации;

(Слайд №8)

Удовлетворены полнотой и доступностью информации о порядке предоставления государственной услуги, размещенной на информационных стендах 84% *(125 чел.)*, указали, что затрудняются ответить 16% *(23 чел.).*

(Слайд №9)

Большинство-86% опрошенных удовлетворены помещением, 14% указали на необходимость обновления интерьера, ремонта входной группы.

(Слайд №10)

На вопрос, достаточно ли столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов 73% *(108 чел.)* респондентов ответили положительно, 10% *(15 чел.)* ответили «нет», 17% *(25 чел.)* что затрудняются ответить.

(Слайд №11)

Удовлетворенность организацией очереди при получении государственной услуги:

82% *(122 чел.)* опрошенных удовлетворены,

3% *(4чел.)* не удовлетворены (отметили длительность ожидания, не стабильную работу программы ЕГР ЗАГС),

15% *(22 чел.)* затрудняются ответить.

Общением с сотрудником органа ЗАГС в целом довольны 100% опрошенных и их устраивает результат предоставленной услуги.

(Слайд №12)

Количество посещений в муниципальный орган, чтобы получить услугу:

один раз обратились 64% (94 чел.),

два раза 35% (52 чел.),

три раза 1% (2 чел.).

(Слайд №13)

Время посещения, которое приходилось затрачивать при каждом посещении муниципального органа:

до 20 минут указали 32% *(47 чел.)* опрошенных,

до 30 минут 34% *(51 чел.),*

более 30 минут 34% *(50 чел.).*

(Слайд №14)

Количество календарных дней для получения государственной услуги:

до 10 календарных дней (документ оформляется в день обращения)- 91%, (134 чел.), 31 день -9% (14 чел.) (при регистрации и расторжении брака).

(Слайд №15)

Удовлетворены сроками предоставления государственной услуги 95% (141 чел.), не удовлетворен 1% (1 чел.), отметили, что затрудняются ответить-6% (6 чел.) опрошенных.

(Слайд №16)

Для 52% (77 чел.) респондентов для получения государственной услуги пришлось потратить от 200 до 650 рублей, бесплатная услуга оказана для 48% (71 чел.) опрошенных (регистрация рождения, смерти, справки для предоставления в Пенсионный фонд)

Никто из числа опрошенных не сталкивался с предложением сотрудников ЗАГСа ускорить получение услуги за дополнительную, неофициальную плату.

Проблем, возникающих у заявителей при получении государственных услуг, не было. В ходе проводимого опроса не выявлено нарушений сроков оказания государственных услуг.

(Слайд №17)

Предложения по улучшению качества и доступности предоставления государственных услуг:

-капитальный ремонт здания;

-увеличение штата сотрудников.

Проанализировав результаты анкетирования можно сделать вывод о том, что в целом качество предоставления государственных услуг отделом ЗАГС исполнительного комитета Буинского муниципального района соответствует предъявляемым требованиям, установленным Административным регламентом, утвержденным Приказом Министерства юстиции Российской Федерации от 28 декабря 2018 года №307.