**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ ГРАЖДНСКОГО СОСТОЯНИЯ в 2017 году**

 Мониторинг качества предоставления государственных услуг (далее – мониторинг) проводился по следующим государственным услугам:

по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния (заключение брака);

по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния (расторжение брака);

по истребованию личных документов в рамках оказания международной правовой помощи.

Мониторинг проводился в соответствии с распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 14.07.2011 № 620-р «Об утверждении Программы проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кемеровской области», на основе методических рекомендаций по проведению мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг от 10.08.2012 года.

*Целью* настоящего мониторинга являлась оценка текущего уровня качества предоставления услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей государственных услуг качеством и доступностью их предоставления; разработка рекомендаций по улучшению условий предоставления государственных услуг.

В ходе мониторинга осуществлялся сбор информации об оказании услуг, их первичный анализ, систематизация, оценка информации и выработка предложений по совершенствованию правового регулирования в установленной сфере деятельности.

Использовались следующие *методы* сбора информации о качестве и доступности государственных услуг:

а) Изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги), учет динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой государственной услуги.

б) Анализ обработки предварительных заявок, поступающих в электронном виде в органы ЗАГС через Единый портал государственных и муниципальных услуг (резервирование даты и времени для подачи заявления на государственную регистрацию актов гражданского состояния, выдачу повторных документов, подтверждающих факт государственной регистрации актов гражданского состояния).

в) Опрос (анкетирование) получателей государственной услуги.

*Задачами* проведения мониторинга качества государственных услуг являлись оценка и анализ соответствия фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственной услуги гражданам, выявление проблем и недостатков, установление факторов, влияющих на повышение качества предоставления государственной услуги.

При проведении мониторинга анализировались и оценивались *следующие основные параметры* (с учётом особенностей исследуемой государственной услуги) качества предоставления государственной услуги:

 - фактическое соответствие процедур оказания государственной услуги стандартам, утверждённым Административными регламентами;

 - фактическое время, необходимое для получения заявителем государственной услуги, начиная от даты подачи заявления до получения заявителем конечного результата (нормативно установленное и фактическое, отклонение реальных от нормативно установленных значений);

 - финансовые затраты заявителя при получении им государственной услуги (нормативно установленные и фактические, отклонение реальных от нормативно установленных значений);

 - наличие исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги в местах приёма заявителей;

 - проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной услуги;

 - удовлетворённость получателей оказанием государственной услуги, её качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам);

- фактическое время, необходимое для получения заявителем государственной услуги, начиная от даты подачи заявки до её обработки и направления ответа заявителю.

Дополнительные параметры качества предоставления государственных услуг, исследуемые при проведении мониторинга:

 - количество получателей государственной услуги (за проверяемый период отчётного года);

 - описание выявленных наиболее актуальных проблем, связанных с предоставлением услуги.

Точками наблюдения были выбраны следующие органы ЗАГС:

|  |
| --- |
| г. Гурьевска и Гурьевского района, Рудничного района г. Кемерово Центральный района г. Кемерово, Куйбышевского района г. Новокузнецка, г. Таштагола и Таштагольского района, Беловского района, Крапивинского района, Ленинск-Кузнецкого района, пгт. Темиртау, Тисульского района, Чебулинского района.Данные структурированного наблюдения за ходом предоставления государственной услуги подтверждается результатами проведенного опроса граждан (всего было опрошено 1318 респондентов). Так, опрошенные заявители отметили, что, в целом, удовлетворены работой органов ЗАГС при получении государственной услуги – 99,9%. Доля получателей государственной услуги, удовлетворенных размещением органов ЗАГС и комфортностью мест ожидания в органах ЗАГС составила 89%, удобством местоположения органов ЗАГС – 92%; графиком работы – 94%.По данным опроса, 61% респондентов получили услугу при однократном посещении органа ЗАГС; 38% - посетили орган ЗАГС дважды.В ходе опроса установлены временные затраты заявителей на получение результата государственной услуги, в том числе время ожидания в очереди:67% респондентов ответили, что услуга была оказана без ожидания в очереди;Для 33% опрошенных время ожидания в очереди не превысило нормативов, установленных Административным регламентом (т.е. не более 15 минут).По результатам проведенного опроса доля неформальных платежей, не регламентированных законодательством, составила 0%. За получением государственной услуги 99% опрошенных граждан обратились самостоятельно, 1% - через посредника (получение результата оказания услуги уполномоченным заявителем лицом, что не противоречит ФЗ «Об актах гражданского состояния»). На вопрос: «Приходилось ли Вам для получения государственной услуги давать деньги лично сотрудникам органа ЗАГС либо посреднику?» 98% респондентов ответили отрицательно, 2% проигнорировали вопрос.Проведенный опрос позволил выявить, что наиболее популярные способы получения информации о государственной услуге органов ЗАГС (при ответе на данный вопрос респонденты по желанию указывали способы получения информации, которыми они пользовались):по телефону от сотрудников ЗАГС – 80%;от сотрудников органа ЗАГС на личном приеме – 30%;на официальном сайте управления ЗАГС – 13%;письменно обратились - 4%;на ЕПГУ – 3%.Степень удовлетворенности заявителей полученной информацией указанными способами составила 99,3%.99,6% заявителей остались довольны компетентностью и вежливостью работников органов ЗАГС, 99,9% ответили, что обжаловать действия сотрудников органов ЗАГС нет необходимости; 75% указали, что ознакомлены с процедурой обжалования действий работников органов ЗАГС;100 % считают, что процедура получения услуги была четкой и понятной. |

В январе – июне 2017 года через Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ) в органы ЗАГС Кемеровской области поступило 1225 обращений граждан.

С целью улучшения качества предоставляемых государственных услуг в электронном виде по регистрации актов гражданского состояния проведен мониторинг качества обработки обращений граждан, поступивших в органы ЗАГС посредством ЕПГУ.

За истекший период 2017 года из 100% предварительных электронных заявок, поступивших через ЕПГУ в органы ЗАГС: 85% - бронирование даты и времени на государственную регистрацию заключения брака, 5% - заявки на государственную регистрацию рождения, а также выдачу повторных документов о государственной регистрации актов гражданского состояния.

 Следует отметить, что проведенный опрос среди граждан (всего 327 анкет: 150 анкет заполнили мужчины, 177 - женщины), воспользовавшихся получением государственных услуг в электронном виде, показал, что:

31% опрошенных узнали о возможности получения государственных услуг с помощью ЕПГУ через знакомых и родственников;

34% - в СМИ и на Интернет-ресурсах;

33 % - на консультации в органах ЗАГС;

1% - из других источников (по месту учебы, в автошколе, ГИБДД).

82% респондентов указали, что воспользовались услугами, предоставляемыми органами ЗАГС в электронном виде, впервые.

У 63% опрошенных не возникало трудностей при подаче предварительной электронной заявки на получение государственной услуги по регистрации актов гражданского состояния;

37% - отметили, что им понадобилась консультация специалистов органа ЗАГС или специалистов техподдержки ЕПГУ.

На вопрос о характере трудностей, возникших при получении услуги в электронном виде, респонденты указали:

17 % - затруднения в поиске нужной информации на ЕПГУ;

38 % - сбои в работе ЕПГУ;

14% - неудобства при заполнении электронной заявки;

26 % - собственные ошибки.

72% опрошенных получили запрашиваемую государственную услугу в течение 1-2 дней, 24% - в течение 3-4 дней; 5% - 5 дней.

98% респондентов удовлетворены качеством предоставления услуги и 2% - остались недовольны качеством работы ЕПГУ.

82% опрошенных оценили уровень компетентности и уровень профессионализма специалистов органа ЗАГС при оказании государственной услуги в электронном виде как высокий, 18% – скорее высокий;

84% респондентов планируют в дальнейшем получать государственные услуг в сфере ЗАГС в электронном виде, 8% - не планируют, 8% опрошенных воздержались от ответа.

По итогам мониторинга установлено, что специалисты органов ЗАГС своевременно и в полном объеме обрабатывают электронные обращения, информируют граждан о возможности получения государственных услуг в электронном виде, оказывают консультативную и практическую помощь гражданам в получении государственных услуг через ЕПГУ, в свою очередь, консультируются у специалистов управления ЗАГС о способах увеличения скорости обработки обращений, поступающих в электронном виде.

Результаты проведенного мониторинга позволили сделать выводы, что

качество и доступность государственных услуг удовлетворительное;

услуги по заключению брака, расторжению брака, истребованию документов о регистрации актов гражданского состояния с территории иностранных государств предоставляются в соответствии с установленными Административными регламентами стандартами;

граждане, получатели государственной услуги, удовлетворены качеством и доступностью оказания государственных услуг;

среднее время ожидания в очереди не превышает время, установленное в Административном регламенте предоставления соответствующей государственной услуги, напротив предоставление услуги происходит на 30% - 50% раньше регламентируемого срока предоставления;

затраты заявителей на получение исследуемой государственной услуги определяются Налоговым кодексом Российской Федерации;

обращения в посреднические и иные организации для получения государственной услуги не выявлены;

распространенность неофициальных платежей для получения государственной услуги не выявлены;

жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц органов ЗАГС на ненадлежащее оказание описанной государственной услуги отсутствуют.

14.07.2017 г.