**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.