**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ ГРАЖДНСКОГО СОСТОЯНИЯ в 2018 году**

Мониторинг качества предоставления государственных услуг (далее – мониторинг) проводился по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, выдача документов, подтверждающих факт государственной регистрации актов гражданского состояния).

Точками наблюдения были выбраны следующие органы ЗАГС:

|  |
| --- |
| г. Анжеро-Судженска, Ленинского района г. Кемерово, г. Междуреченска и Междуреченского района, Кузнецкого района г. Новокузнецка, г. Осинники, г. Полысаево, г. Тайги, г. Таштагола и Таштагольского района, г. Юрги и Юргинского района, Кемеровского района, Крапивинского района, Новокузнецкого района, Прокопьевского района, Яшкинского района. |

Проведенный опрос граждан (1694 респондента) показал следующее.

Заявители отметили, что, в целом, удовлетворены работой органов ЗАГС при получении государственной услуги – 90%.

Доля получателей государственной услуги, удовлетворенных

размещением органов ЗАГС и комфортностью мест ожидания в органах ЗАГС составила 90%,

удобством местоположения органов ЗАГС – 93%;

графиком работы – 90%.

По данным опроса, 64% респондентов получили услугу при однократном посещении органа ЗАГС; 36% - посетили орган ЗАГС дважды.

В ходе опроса установлены временные затраты заявителей на получение результата государственной услуги, в том числе время ожидания в очереди:

68% респондентов ответили, что услуга была оказана без ожидания в очереди;

для 37% 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?» 97% респондентов ответили отрицательно, 3% не ответили на 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 органов ЗАГС – 20%;

от сотрудников органа ЗАГС на личном приеме – 58%;

на официальном сайте управления ЗАГС – 5%;

письменно обратились - 5%;

на ЕПГУ – 4%.

Степень удовлетворенности заявителей полученной информацией указанными способами составила 90%.

94% заявителей остались довольны компетентностью и вежливостью работников органов ЗАГС (6% воздержались от ответа);

93% ответили, что обжаловать действия сотрудников органов ЗАГС нет необходимости (7% не ответили на данный вопрос);

64% указали, что ознакомлены с процедурой обжалования действий работников органов ЗАГС (остальные респонденты ответили: «ознакомятся, если возникнет необходимость»);

98 % считают, что процедура получения услуги была четкой и понятной (2% не ответили на вопрос).

В 2018 году через Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ) в органы ЗАГС Кемеровской области поступило 2040 обращений. 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 336 анкет: 163 анкет заполнили мужчины, 173 - женщины), воспользовавшихся получением государственных услуг в электронном виде, показал, что:

32% опрошенных узнали о возможности получения государственных услуг с помощью ЕПГУ через знакомых и родственников;

30% - в СМИ и на Интернет-ресурсах;

35 % - на консультации в органах ЗАГС;

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

77% респондентов указали, что воспользовались услугами, предоставляемыми органами ЗАГС в электронном виде, впервые.

У 54% опрошенных не возникало трудностей при подаче предварительной электронной заявки на получение государственной услуги по регистрации актов гражданского состояния;

20% - 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:

21 % - затруднения в поиске нужной информации на ЕПГУ;

34 % - сбои в работе ЕПГУ;

10% - неудобства при заполнении электронной заявки;

24% - собственные ошибки.

61% опрошенных получили запрашиваемую государственную услугу в течение 1-2 дней, 17% - в течение 3-4 дней; 10% - 5 дней.

69 % респондентов удовлетворены качеством предоставления услуги, 28% ответили: «скорее удовлетворены», и 3% - остались недовольны качеством работы ЕПГУ.

78% опрошенных оценили уровень компетентности и уровень профессионализма специалистов органа ЗАГС при оказании государственной услуги в электронном виде как высокий, 17% – скорее высокий;

89% респондентов планируют в дальнейшем получать государственные услуг в сфере ЗАГС в электронном виде, 11% - не планируют.

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.

15.07.2018