ОТЧЕТ

о проведении мониторинга качества предоставления

государственной услуги в 2015 году

Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края

Государственная услуга «Предоставление субсидий из бюджета Забайкальского края на возмещение части затрат на уплату процентов по кредитам, полученным в российских кредитных организациях, и займам, полученным в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах»

 Административный регламент предоставления государственной услуги утвержден приказом Министерства сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края от 09 августа 2012 года № 164

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Предоставление государственной услуги осуществляется непосредственно в органе.

1.2. Получателями государственной услуги являются физические лица, индивидуальные предприниматели, юридические лица.

1.3. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги, составляет 225.

1.5. Опрос заявителей государственной услуги проводился путем распространения опросных форм в местах предоставления услуги, число опрошенных – 83 чел.

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Стандарт предоставления государственной услуги, установленный административным регламентом, соблюдался:

по данным социологического опроса срок предоставления государственной услуги составил 26,11 дней, что меньше установленного административным регламентом (30 дней);

фактическое время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги составило 8,57 минут, что меньше максимально установленного административным регламентом (15 минут);

среднее фактическое количество обращений заявителей услуг в Министерство при однократном получении услуги составило 1,36 раз, что превышает нормативный (1 раз);

в ходе мониторинга соответствия помещений, в которых предоставляется государственная услуга, установленным требованиям выявлено, что имеются бесплатная автомобильная парковка, указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, места для сидения в местах ожидания, оборудованные места для заполнения необходимых документов, пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления составил 91,57 %

3.2. Общая оценка качества предоставления услуги составляет 0,83, что соответствует оценке уровня качества предоставления услуги «хороший».

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 93,0.

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 81,53.

3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – 66,67.

3.6. Обобщенные сведения о наличии неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги

Услуга предоставляется бесплатно, наличие неформальных платежей не отмечалось.

3.7. Обобщенные сведения о привлечении заявителями посредников в получении государственной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную услугу

Большинство заявителей – 73 респондента, или 88% к посредникам не обращались; привлекали посредников 10 человек, или 12%, в том числе для обеспечения качества и быстрого оформления документов 4 человека, или 4,8%, по другим причинам – 6 респондентов (7,2 %).

3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением

Причиной неудовлетворенности качеством оказания государственной услуги для 3 респондентов является не понятный порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), 3 респондентов – неудобный режим работы органа, 3 респондентов – плохо оборудованное помещение для приема посетителей, 6 респондентов – требование большого количества документов из других органов, 16 респондентов – по другим причинам; 66,3 % респондентов оценили качество предоставления услуги в целом на 5 баллов, 25,3 % – на 4 балла, 6,0 % – на 3 балла, 2,4 % – на 1 балл, исходя из пятибалльной шкалы.

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Улучшить комфортность мест ожидания и заполнения документов.

Заместитель председателя

Правительства Забайкальского края –

министр сельского хозяйства и

продовольствия забайкальского края В.А.Якимов

«01» сентября 2015 года