**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ ГРАЖДНСКОГО СОСТОЯНИЯ в 2019 году**

В органах ЗАГС проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг (далее – мониторинг) по государственной регистрации рождения, заключения брака, а также выдаче документов, подтверждающих факт государственной регистрации актов гражданского состояния.

Точками наблюдения были выбраны следующие органы ЗАГС:

|  |
| --- |
| Ленинского района г. Кемерово, Рудничного района г. Кемерово, г. Киселевска, г. Осинники, г. Ленинска – Кузнецкого, г. Прокопьевска, г.Мариинска и Мариинского района, г. Юрги и Юргинского района, г.Таштагола и Таштагольского района, Промышленновского района. |

Проведенный опрос граждан показал следующее.

Заявители отметили, что, в целом, удовлетворены работой органов ЗАГС при получении государственной услуги – 92 %.

Доля получателей государственной услуги, удовлетворенных

размещением органов ЗАГС и комфортностью мест ожидания в органах ЗАГС составила 89 %,

удобством местоположения органов ЗАГС – 85 %;

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:

72% респондентов ответили, что услуга была оказана без ожидания в очереди;

для 27% 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?» 99% респондентов ответили отрицательно, 1% 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 – 25%;

от сотрудников органа ЗАГС на личном приеме – 15 %;

на официальном сайте управления ЗАГС – 45 %;

письменно обратились - 5%;

на ЕПГУ – 10%.

Степень удовлетворенности заявителей полученной информацией указанными способами составила 95%.

90% заявителей остались довольны компетентностью и вежливостью работников органов ЗАГС (6% воздержались от ответа);

94% ответили, что обжаловать действия сотрудников органов ЗАГС нет необходимости (6% не ответили на данный вопрос);

72% указали, что ознакомлены с процедурой обжалования действий работников органов ЗАГС (остальные респонденты ответили: «ознакомятся, если возникнет необходимость»);

95 % считают, что процедура получения услуги была четкой и понятной (5% не ответили на вопрос).

В 2019 году через Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ) в органы ЗАГС Кемеровской области обратились 2 269 человек с заявлениями на государственную регистрацию актов гражданского состояния, выдачу повторных документов, подтверждающих факт государственной регистрации актов гражданского состояния (из них 85% - на государственную регистрацию заключения брака).

Следует отметить, что проведенный опрос среди граждан, воспользовавшихся получением государственных услуг в электронном виде, показал, что:

25 % опрошенных узнали о возможности получения государственных услуг с помощью ЕПГУ через знакомых и родственников;

40 % - в СМИ и на Интернет-ресурсах;

33 % - на консультации в органах ЗАГС;

2 % - из других источников (по месту учебы, в автошколе, ГИБДД).

36 % респондентов указали, что воспользовались услугами, предоставляемыми органами ЗАГС в электронном виде, впервые.

У 70 % опрошенных не возникало трудностей при подаче заявления 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:

15 % - затруднения в поиске нужной информации на ЕПГУ;

40 % - сбои в работе ЕПГУ;

7% - неудобства при заполнении электронной формы;

38% - собственные ошибки.

65 % респондентов удовлетворены качеством предоставления услуги, 23% ответили: «скорее удовлетворены», и 12% - остались недовольны качеством работы ЕПГУ.

70% опрошенных оценили уровень компетентности и уровень профессионализма специалистов органа ЗАГС при оказании государственной услуги в электронном виде как высокий, 18% – скорее высокий;

95 % респондентов планируют в дальнейшем получать государственные услуг в сфере ЗАГС в электронном виде, 5% - не ответили на вопрос.

15.07.2019