**ИНФОРМАЦИЯ**
**о проведении органами местного самоуправления города Барнаула**
**мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
за первое полугодие 2020 года**

В соответствии с действующим в Алтайском крае Порядком организации и проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Порядок), органы местного самоуправления города Барнаула, к сфере деятельности которых относится оказание муниципальных услуг, обеспечивают проведение указанного мониторинга в отношении наиболее востребованных услуг. Мониторингу подлежат не менее 50 процентов услуг муниципального образования.
Мониторинг проводится с целью выявления значений параметров качества, характеризующих процесс предоставления услуг, и реализации мер по повышению качества их предоставления.
При проведении мониторинга проводится опрос получателей услуг (анкетирование).
**Получателям услуг предлагается оценить степень удовлетворенности по пяти вопросам:**
- доступность информации о порядке предоставления услуг;
- общее время, потребовавшееся для получения услуги от начала до конца;
- время ожидания в очереди;
- вежливость и компетентность специалистов, предоставляющих услуги;
- комфортность помещений по пятибалльной шкале, где 1 – это наихудшая оценка (полностью не удовлетворен(а), а 5 – это наивысшая оценка (полностью удовлетворен(а).
По итогам полугодия проводится анализ результатов опроса.
**Этап анализа и оценки, выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества муниципальных услуг, включает в себя:**
- выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг;
- систематизацию проблем, влияющих на качество предоставления муниципальных услуг;
- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг, их средних значений и отклонений;
- выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг;
- сравнение выявленных значений параметров качества предоставления исследуемых муниципальных услуг с данными предыдущего мониторинга;
- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг с выявленными проблемами качества их предоставления и ожиданиями заявителей.

**По результатам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, проведенного органами местного самоуправления города Барнаула, за первое полугодие 2020 года среднее значение доли граждан, удовлетворенных качеством оказанных муниципальных услуг, от общего числа опрошенных заявителей, составило 99,6%.**