**СПРАВКА**

**о проведении в 2018 году независимой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг Филиала «Сарапульский» АУ«МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг УР» в МО «Город Сарапул».**

Независимая оценка качества деятельности качества предоставления государственных и муниципальных услуг - это оценочная процедура, направленная на получение сведений о деятельности организаций, осуществляющих данную деятельность. Независимая оценка качества проводилась на основании письма № 02-10 от 29.08.2018 г. Главы города Сарапула А.А. Ессена в Общественный совет МО «Город Сарапул», в целях получения достоверной информации о качестве работы многофункционального центра, уровне удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг.

В ходе работы по данному вопросу было направлено письмо директору АУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг УР» А.Ю. Нелюбину о согласовании графика посещения Филиала «Сарапульский» АУ «МФЦ УР» представителями комиссии по независимой оценке качества Общественного совета МО «Город Сарапул». Состоялись телефонные переговоры, график был согласован.

В сентябре 2018года комиссия Общественного совета по независимой оценке качества посетила Филиал «Сарапульский» АУ «МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг УР» по ул. Ленина, 6 и ул. Фурманова,8.

Независимая оценка качества осуществлялась на основе беседы с руководителями и заместителями организации Филиала «Сарапульский», визуализации помещения и мониторинга официальных сайтов в информационно­-телекоммуникационной сети «Интернет» по показателям :

- открытость и доступность информации об организации, осуществляющей предоставление государственных и муниципальных услуг;

- комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организации;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников;

- удовлетворенность качеством деятельности организаций.

**1.** **Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей предоставление государственных и муниципальных услуг**

Помещения по ул. Ленина, 6 и ул. Фурманова, 8 оснащены информационными стендами: режим работы, план эвакуации, световой и голосовой информатор. В результате мониторинга сайта организации по ул. Ленина, 6 – есть замечания по недостаточному звуковому сигналу произносимой информации. В помещении на ул. Ленина, 6 закреплены информационные дощечки со шрифтом Брайля для слабовидящих людей, но требуется дополнительное закрепление табличек на кабинетах и лестницах.

Члены комиссии отметили, что на информационных щитах с режимом работы, на сайтах организации указаны номера телефонов, по которым потребитель услуги не может выяснить интересующие его вопросы. В ходе беседы, с руководителем филиала «Сарапульский» Креклиным Н.Е. и его заместителем Селезневой А.Г., было выяснено, что с 26 апреля 2018 года были отключены телефоны за неуплату, так как с 1.01.2018 года МФЦ города Сарапула, в связи с реорганизацией перешел в ведомство АУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг УР».

На информационном щите Филиала по ул. Ленина, есть надпись, о работе филиала «в понедельник, среду, четверг и пятницу с 17.00 по предварительной записи», хотя филиал работает до 19.00 часов, а во вторник, когда филиал работает до 20.00 час, надпись «с 18.00 час. по предварительной записи». В субботу Филиал работает с «9.00 до 13.00 по предварительной записи». Информационный щит на ул. Фурманова, 8 гласит, что Филиал по этому адресу работает 8.30 час. до 17.30 час. с понедельника по четверг, а в пятницу с 8.30час до 16.30 час.. По пожеланиям потребителей услуг было пожелание увеличить время работы филиала в субботу и продлить время работы до 20.00 час.

**2. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организации**

Помещения Филиала «Сарапульский» АУ «МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг УР» по ул. Ленина, 6 и ул. Фурманова, 8 достаточно освещены, выполнен ремонт. На ул. Ленина, 6, после протечки не закрыто отверстие на потолке в основном зале. У окон операторов стоит только по одному стулу, что бывает недостаточным условием обслуживания населения. Потребители услуг, пришедшие на прием вдвоем, не совсем комфортно себя ощущают. Отдельного описания заслуживает вопрос доступности к помещениям Филиала «Сарапульский». На ул. Ленина, 6 - подъезд к зданию безобразный, асфальт весь в рытвинах, у колодца промоина диаметром 40 см. Людям с ограниченными возможностями очень сложно передвигаться по такому асфальту. У здания Филиала, по ул. Ленина, 6 в 10 метрах, открыли магазин «Разли в нович», который торгует разливными спиртосодержащими напитками с 10.00 до 22.00 час., а на прием в Филиал приходят люди с детьми. Помещение по ул. Фурманова, 8 находится в жилом доме, плохо виден номер дома, нет указателей направления, где находится Филиал. Кнопка вызова для людей с ОВЗ отсутствует. Отсутствует и стоянка для автомобилей, хотя руководство предпринимало действия по организации автостоянки.

В обоих филиалах нет банкомата Сбербанка для оплаты госпошлины, что вызывает неудовольствие потребителей услуг.

**3.** **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников**

Работники Филиала «Сарапульский» компетентны, доброжелательны и вежливы. В залах присутствует Администратор.

**4. Удовлетворенность качеством деятельности организаций.**

Основные нарекания потребителей услуг выражались в отсутствии телефонной связи, плохо работающего терминала интернет очереди, режима работы организации.

Рекомендации руководителю Филиала «Сарапульский» АУ «МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг УР» по повышению комфортного пребывания потребителей услуг:

1. Организовать доступ людей с ограниченными возможностями здоровья (кнопка вызова и напольные знаки) к Филиалу «Сарапульский» АУ «МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг УР» и разместить информационные указатели направления к зданию по ул. Фурманова, 8.
2. Осуществлять контроль за работой телефонов, информационных киосков, а так же и визуальный контроль за деятельностью работников Филиала.
3. Согласовать с администрацией города график ремонта подъездных путей к Филиалу «Сарапульский» АУ «МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг УР» по ул. Ленина, 6
4. Проработать вопрос режима работы организации.

Руководитель рабочей группы: /С.Л. Шкляева/

Члены рабочей группы: **/**Г.А. Мустафаев/

/С.Н. Козлов/

/Т.Б. Сарычева/

/Р.Ф. Трофимова/