

Доклад
об оценке качества предоставления Администрацией города и иными органами
местного самоуправления г. Заречного Пензенской области государственных (по
переданным полномочиям) услуг

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и во исполнение постановления Правительства Пензенской области от 12.09.2014 № 647-пП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области» отделом экономики Администрации г. Заречного Пензенской области (далее – Администрация города) проведен мониторинг показателей качества предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг Администрацией города и иными органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области за 1-3 кварталы 2022 года.

Целью проведения мониторинга качества предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг является получение информации о порядке и способах оказания услуг физическим лицам на территории города Заречного Пензенской области, о соответствии качества предоставления услуг основным параметрам административного регламента, о временных и материальных издержках заявителя при получении им конечного результата государственных (по переданным полномочиям) услуг.

Мониторинг качества предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг проводился отделами Администрации г. Заречного Пензенской области и иными органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области, а также муниципальным автономным учреждением города Заречного Пензенской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ») и муниципальным казенным учреждением «Управление материально-технического и организационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления г.Заречного».

Все услуги, в отношении которых проводится оценка качества и доступности их предоставления населению, включены в Реестр государственных услуг Пензенской области, утвержденный постановлением Правительства Пензенской области от 24.01.2012 № 30-пП «Об утверждении Реестра государственных услуг Пензенской области» (с последующими изменениями).

Администрацией города и иными органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области предоставляются 46 государственных услуг по переданным полномочиям от исполнительных органов Пензенской области.

Количественные данные предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг Администрацией города и иными органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области отражены в приложении №1 к настоящему докладу.

На базе МАУ «МФЦ» оказывается 42 государственных (по переданным полномочиям) услуги, заключены соглашения о взаимодействии на все услуги.

Во взаимодействии с МАУ «МФЦ» оказано 4388 государственных (по переданным полномочиям) услуг, что составляет 27 % от их общего количества.

Рейтинг доступности государственных (по переданным полномочиям) услуг,
оказываемых Администрацией города и иными органами местного самоуправления
г. Заречного Пензенской области

При определении рейтинга доступности государственных (по переданным полномочиям) услуг, оказываемых Администрацией города и иными органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области, учитывались следующие показатели:

- наличие (утверждение) административных регламентов предоставления услуг;
- организация предоставления услуг в МАУ «МФЦ»;
- размещение информации о предоставлении услуг на Портале государственных и муниципальных услуг Пензенской области;
- количество обращений, направленных на обжалование действий (бездействий) должностных лиц.

На все государственные (по переданным полномочиям) услуги утверждены административные регламенты.

Общий рейтинг доступности государственных (по переданным полномочиям) услуг, предоставляемых Администрацией города и иными органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области, отражен в приложении № 2 к настоящему докладу.

Оценка качества предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг

За 1-3 кварталы 2022 года Администрацией города и иными органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области организовано проведение формализованных личных интервью с получателями государственных (по переданным полномочиям) услуг по установленной анкете (приложение № 4) в соответствии с постановлением Администрации города от 03.05.2018 № 871 «Об утверждении Порядка организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области» (с последующими изменениями).

В соответствии с результатами проведенного анкетирования заявителей рассчитана оценка качества предоставления соответствующих государственных (по переданным полномочиям) услуг (приложение № 3).

Невостребованными за период 1-3 кварталов 2022 года оказались следующие государственные (по переданным полномочиям) услуги:

- Назначение и выплата ежемесячной денежной компенсации одиноким матерям за наем (поднаем) жилого помещения;
- Назначение и выплата пособия при усыновлении (удочерении) ребенка, оставшегося без попечения родителей;
- Предоставление мер социальной поддержки Героям Социалистического труда, Героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой Славы и членам семей умерших Героев Социалистического труда, Героев Труда Российской Федерации, полных кавалеров ордена Трудовой Славы;
- Предоставление мер социальной поддержки на улучшение жилищных условий многодетным семьям в рамках реализации мероприятий подпрограммы «Социальная поддержка отдельных категорий граждан Пензенской области в жилищной сфере» государственной программы Пензенской области «Социальная поддержка граждан в Пензенской области»;
- Предоставление мер социальной поддержки женщинам, награжденным наградой Пензенской области – медалью «Материнская доблесть» I или II степени;
- Назначение и выдача денежной компенсации в размере, необходимом для приобретения комплекта одежды, обуви, мягкого инвентаря и оборудования, а также единовременного денежного пособия выпускникам, - детям-сиротам и детям, оставшимся без

попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лицам, потерявшим в период обучения обоих родителей или единственного родителя, за исключением лиц, продолжающих обучение;

- Приобретение проездных документов (билетов) на соответствующий вид транспорта или назначение и выдача денежной компенсации, связанной с возмещением расходов на проезд детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц, потерявших в период обучения обоих родителей или единственного родителя;

- Выдача разрешения на безвозмездное пользование имуществом несовершеннолетнего подопечного в интересах опекуна;

- Выдача разрешения на раздельное проживание попечителей и их несовершеннолетних подопечных;

- Постановка на учет в качестве усыновителя;

- Согласие на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договорам социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений.

Оценка качества предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг определялась как удовлетворительная либо неудовлетворительная по 10-балльной шкале. Для расчета показателя использовалась формула: $K = S/N$, где: K – качество предоставления услуги, S – сумма баллов по каждому критерию, N – количество заявителей по услуге:

- 1) от 0 до 5 баллов – неудовлетворительное качество предоставления услуги;

- 2) от 6 баллов до 10 баллов – удовлетворительное качество предоставления услуги.

Как показывает проведенное анкетирование граждан, значение оценки качества предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг составляет 10 баллов:

- количество обращений заявителя в орган власти для получения одной услуги не превышает 1-2 раза – так ответили все 52 опрошенных заявителя;

- время, потраченное гражданами на ожидание приема в очереди для подачи заявления, составляет в среднем от 1 до 15 минут – так ответили 52 заявителя.

- время, потраченное на получение услуги, соответствует установленному или менее установленного - ответили все 52 опрошенных заявителя;

- количество денежных средств, потраченных на получение услуги, соответствует установленным нормам – таков ответ у всех 52 опрошенных заявителей.

- качество консультирования сотрудниками, предоставляющими услуги, удовлетворило 100% опрошенных заявителей.

- условиями, в которых оказываются услуги, удовлетворено 100 % опрошенных заявителей.

По сравнению с 2021 годом в 2022 году большее количество качественных показателей предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг остались без значительных изменений.

Вывод. Таким образом, все услуги, по которым проводился опрос заявителей, показали удовлетворительное качество (10 баллов) предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг.

На основе информации, полученной по итогам проведения настоящего мониторинга оценки качества и доступности предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг, предлагается проведение следующих мероприятий для повышения уровня доступности услуг:

- рассмотрение увеличения предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг на базе МАУ «МФЦ» и в электронной форме посредством дополнительного информирования заявителей;

- четкое соблюдение процедур предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг, указанных в утвержденных административных регламентах во избежание обжалования действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления услуг;

- сокращение сроков предоставления услуг.

Основной задачей по дальнейшему повышению уровня качества и доступности предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг является развитие работы в системе межведомственного электронного взаимодействия, а также информирование и консультирование граждан о возможности предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг в электронном виде.

Глава города Заречного Пензенской области



О.В. Климанов