

Доклад
об оценке качества предоставления органами местного самоуправления
города Заречного Пензенской области государственных (по переданным полномочиям)
услуг (с 09.01.2018 по 31.08.2018)

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 контроля и управления делами Администрации города Заречного проведен мониторинг показателей качества предоставления государственных услуг органами местного самоуправления города Заречного Пензенской области за период с 09.01.2018 по 31.08.2018.

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, о соответствии качества предоставления услуг основным параметрам административного регламента, о временных и материальных издержках заявителя при получении им конечного результата муниципальных услуг.

Мониторинг качества предоставления государственных услуг проводился отделами Администрации города Заречного Пензенской области и иными органами местного самоуправления города Заречного Пензенской области, а также МАУ города Заречного Пензенской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ»).

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). Органами местного самоуправления города Заречного предоставляются 62 государственные услуги от исполнительных органов государственной власти Пензенской области.

Количественные данные предоставления государственных услуг органами местного самоуправления города Заречного Пензенской области отражены в приложении к настоящему докладу (приложение № 1).

По состоянию на 31.08.2018 на базе МАУ «МФЦ» оказывается 61 государственная услуга, заключено соглашений на все услуги.

По состоянию на 31.08.2018 на базе МАУ города Заречного Пензенской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» оказано 9 239 государственных услуг (информация отражена в приложении № 1 к докладу), что составляет 5,5 % от общего количества предоставленных государственных услуг.

Рейтинг доступности государственных (по переданным полномочиям) услуг
города Заречного Пензенской области

При определении рейтинга доступности государственных услуг (по переданным полномочиям) услуг, оказываемых органами местного самоуправления города Заречного Пензенской области учитывались показатели:

- наличие административных регламентов предоставления муниципальных услуг;

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

По состоянию на 30.08.2018 на все государственные (по переданным полномочиям) услуги утверждены административные регламенты.

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

Оценка качества предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг

С января по август 2018 года органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области организовано проведение формализованных личных интервью с получателями государственных услуг (по переданным полномочиям) по установленной анкете (приложение № 5) в соответствии с постановлением Администрации г.Заречного Пензенской области 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».

В соответствии с результатами проведенного анкетирования заявителей рассчитана оценка качества предоставления соответствующих государственных (по переданным полномочиям) услуг (приложение № 4).

Невостребованными за период с 09.01.2018 по 31.08.2018 оказались следующие государственные (по переданным полномочиям) услуги:

- № 9 «Назначение и выплата ежемесячной денежной компенсации одиноким матерям за наем (поднаем) жилого помещения»;
- № 10 «Назначение и выплата пособия при усыновлении (удочерении) ребенка, оставшегося без попечения родителей»;
- № 26 «Назначение компенсации страховых премий по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств инвалидам (в том числе детям-инвалидам), имеющим транспортные средства в соответствии с медицинскими показаниями, или их законным представителям»;
- № 32 «Назначение и выплата пособия по беременности и родам»;
- № 33 «Назначение и выплата единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях в ранние сроки беременности»;
- № 32 «Выдача свидетельства (дубликата свидетельства) о праве на меры социальной поддержки реабилитированных лиц, лиц, признанных пострадавшими от политических репрессий, членов семей умерших Героев Социалистического Труда, Героев Труда Российской Федерации, полных кавалеров ордена Трудовой Славы»;
- № 33 «Выдача удостоверений (дубликатов удостоверений) бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны»;
- № 45 «Принятие решения о выдаче дубликата удостоверения «Ветеран труда Пензенской области» и выдача дубликата удостоверения»;
- № 41 «Назначение и выдача денежной компенсации для приобретения продуктов питания, одежды, обуви, мягкого и жесткого инвентаря, в том числе предметов

хозяйственного инвентаря и обихода, личной гигиены, игр, игрушек, книг 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»;

- № 42 «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»;

- № 43 «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»;

- № 48 «Выдача разрешения на безвозмездное пользование имуществом несовершеннолетнего подопечного в интересах опекуна»;

- № 51 «Выдача разрешения на раздельное проживание попечителей и их несовершеннолетних подопечных»;

- № 53 «Постановка на учет в качестве усыновителя»;

- № 55 «Подбор, учет и подготовка граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями несовершеннолетних граждан либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством Российской Федерации формах»;

- № 56 «Согласие на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договорам социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений»;

- №21 «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» на 2014-2020 годы».

Однократное обращение было за следующими услугами:

- № 24 «Назначение единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву»;

- № 47 «Установление опеки или попечительства по договору об осуществлении опеки или попечительства над несовершеннолетними».

Оценка качества предоставления государственных услуг (по переданным полномочиям) 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, общая оценка качества предоставления государственных услуг (по переданным полномочиям) в среднем из 10 баллов составляет 9,9 баллов:

- количество обращений заявителя в орган власти для получения одной услуги не превышает 1-2 раза (более 190 опрошенных граждан), 3-4 раза (ответили 3 опрошенных гражданина);

- время, потраченное гражданами на ожидание приема в очереди для подачи заявления, составляет в среднем от 1 до 15 минут ответили все 199 граждан.

- время, потраченное на получение услуги, соответствует установленному или менее установленного (ответили все 199 граждан);

- количество денежных средств, потраченных на получение услуги, соответствует установленным нормам (все 199 граждан).

- качество консультирования сотрудниками, предоставляющими услуги, удовлетворило 100% граждан.

- условиями, в которых оказываются услуги, удовлетворило 100 % граждан.

По сравнению с 2017 годом в 2018 году большее количество качественных показателей остались без значительных изменений.

Вывод. Таким образом, все услуги, по которым проводился опрос заявителей, показали удовлетворительное качество (от 8,8 до 10 баллов) предоставления государственных услуг (по переданным полномочиям).

В результате информации о порядке и способах оказания государственных услуг (по переданным полномочиям) на территории г.Заречного, полученной по итогам проведения настоящего мониторинга оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг, предлагается проведение следующих мероприятий для повышения уровня доступности государственных услуг (по переданным полномочиям):

- рассмотрение возможности увеличения предоставления муниципальных услуг на базе МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

Основной задачей по дальнейшему повышению уровня доступности является популяризация предоставления государственных услуг в электронной форме и во взаимодействии с МАУ «МФЦ».

Руководитель аппарата Администрации
города Заречного Пензенской области



В.С. Узбеков