

## Доклад

### об оценке качества предоставления Администрацией города, иными органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями и организациями г. Заречного Пензенской области муниципальных услуг

В целях реализации пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» в части удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг 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 муниципальных услуг Администрацией города, иными органами местного самоуправления (далее - ИОМСУ), муниципальными учреждениями и организациями г. Заречного Пензенской области за 1-3 кварталы 2024 года.

Целью проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг является получение информации о порядке и способах оказания услуг юридическим и физическим лицам на территории города Заречного Пензенской области, о соответствии качества предоставления услуг основным параметрам административных регламентов, о временных и материальных издержках заявителя при получении им конечного результата муниципальных услуг.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводился отделами Администрации города, ИОМСУ г. Заречного, муниципальным автономным учреждением города Заречного Пензенской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МАУ «МФЦ») и муниципальным казенным учреждением «Управление информатизации и обеспечения градостроительной деятельности» г. Заречного (далее - МКУ УИиОГД).

Все услуги, в отношении которых проводится оценка качества и доступности их предоставления населению, включены в Реестр муниципальных услуг закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области (далее - Реестр), утвержденный постановлением Администрации г. Заречного Пензенской области от 14.03.2018 № 479 (с последующими изменениями).

Реестр содержит 68 услуг: 51 муниципальную услугу, предоставляемую Администрацией города и ИОМСУ г. Заречного, 15 услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, организациями, в которых размещается муниципальное задание, и 2 услуги, полномочия по реализации которых осуществляются МКУ УИиОГД.

Количественные данные предоставления муниципальных услуг в г. Заречном Пензенской области отражены в приложении № 1 к докладу.

На базе МАУ «МФЦ» оказывается 48 муниципальных услуг (71 % от общего количества услуг в Реестре), заключены соглашения на все услуги. В аналогичном периоде 2023 года оказывались 53 муниципальные услуги. Отмечается уменьшение услуг, предоставляемых во взаимодействии с МАУ «МФЦ», связанное с исключением услуг из Реестра и с переводом некоторых муниципальных услуг в государственные, предоставляемые совместно с исполнительными органами власти региона.

Во взаимодействии с МАУ «МФЦ» оказано 1003 муниципальных услуг, что составляет 43% от общего количества предоставленных муниципальных услуг (без учета услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями и организациями образования и культуры в электронном виде).

Представителям бизнеса оказано 264 услуги (количество услуг увеличилось на 119 по сравнению с аналогичным периодом 2023 года) (приложение № 3).



## **Рейтинг доступности муниципальных услуг г. Заречного Пензенской области**

При определении рейтинга доступности муниципальных услуг, оказываемых Администрацией города и ИОМСУ г. Заречного Пензенской области, учитывались следующие показатели:

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

На 65 муниципальных услуг утверждены административные регламенты.

В настоящее время в административные регламенты вносятся изменения в части включения описания выполнения административных действий по направлению сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, а также результатов предоставления муниципальной услуги вне зависимости от способа обращения заявителя за предоставлением услуги, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления услуги в электронной форме во исполнение постановления Правительства РФ от 01.03.2022 № 277 «О направлении в личный кабинет заявителя в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, заявления о предоставлении услуги, указанной в части 3 статьи 1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также результатов предоставления государственной или муниципальной услуги, результатов предоставления услуги, указанной в части 3 статьи 1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Общий рейтинг доступности муниципальных услуг отражен в приложении № 2 к настоящему докладу.

### **Оценка качества предоставления муниципальных услуг**

За 1-3 кварталы 2024 года организовано проведение формализованных личных интервью с получателями услуг по установленной анкете (приложение № 5) 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 итоговая оценка качества предоставления соответствующих муниципальных услуг (приложение № 4).

Невостребованными за 1-3 кварталы 2024 года оказались следующие муниципальные услуги:

- Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду;
- Предоставление выписки из реестра муниципального имущества;
- Предоставление муниципального имущества в доверительное управление;
- Предоставление земельного участка в постоянное (бессрочное) пользование;
- Принятие решения об изъятии земельного участка для муниципальных нужд, в том числе для размещения объектов местного значения;



- Постановка на учет граждан, имеющих трех и более детей, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно, для индивидуального жилищного строительства;

- Принятие решения о предоставлении в собственность земельного участка для индивидуального жилищного строительства гражданам, имеющим 3 и более детей;

- Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания;

- Признание частных жилых помещений пригодными (непригодными) для проживания граждан;

- Выдача разрешения на установку рекламной конструкции;

- Выдача разрешения на право организации розничного рынка;

- Выдача копий муниципальных правовых актов;

- Регистрация устава территориального общественного самоуправления;

- Принятие решения об установлении публичного сервитута;

- Согласование создания места (площадки) накопления твердых коммунальных отходов;

- Включение сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в реестр;

- Признание садового дома жилым домом или жилого дома садовым домом;

- Передача принадлежащего гражданам на праве собственности жилого помещения в муниципальную собственность;

- Предоставление выписок из похозяйственной книги;

- Выдача согласия на обмен жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма.

Однократное обращение было за следующими услугами:

- Предоставление муниципального имущества в безвозмездное пользование;

- Проведение осмотра зданий, сооружений в целях оценки их технического состояния и надлежащего технического обслуживания;

- Перевод жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое.

Оценка качества предоставления муниципальной услуги 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 заявителей, общая оценка качества предоставления муниципальных услуг составляет 10 баллов:

- количество обращений заявителя для получения одной услуги не превышает 1-2 раз - так ответили 97 из опрошенных заявителей;

- время, потраченное гражданами на ожидание приема в очереди для подачи заявления, составляет в среднем от 1 до 15 минут - ответили все 97 заявителей;

- время, потраченное на получение услуги, соответствует установленному или менее установленному – отмечено во всех 97 анкетах;

- количество денежных средств, потраченных на получение услуги, соответствует установленным нормам – так ответили все 97 заявителей;

- качество консультирования сотрудниками, предоставляющими услуги, удовлетворило 100% опрошенных;

- условия, в которых оказываются услуги, удовлетворили всех опрошенных.

По сравнению с 2023 годом в 2024 году качественные показатели предоставления муниципальных услуг остались без изменений.



Вывод. Таким образом, все услуги, по которым проводился опрос заявителей, показали удовлетворительное качество предоставления муниципальных услуг.

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

- размещение информации о предоставлении муниципальных услуг на официальных сайтах Администрации города и ИОМСУ г. Заречного Пензенской области, в аккаунтах Главы города, Администрации города и ИОМСУ в социальных сетях;

- проведение дальнейшей работы по оказанию муниципальных услуг в электронном виде;

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

Основными задачами по дальнейшему повышению уровня оказания и доступности являются:


- обеспечение актуальности информации о муниципальных услугах, размещаемой в модуле Комплексной системы предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» (<https://gosuslugi.pnzreg.ru>);

- активизация работы по предоставлению муниципальных услуг в электронной форме с использованием региональной Системы исполнения услуг и федеральных информационных систем «Платформа госсервисов 2.0», «Платформа госсервисов 3.0» и других;

- направление сведений о ходе предоставления муниципальной услуги, результаты предоставления муниципальной услуги для размещения в личном кабинете заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) вне зависимости от способа обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги, а также от способа предоставления заявителю результатов муниципальной услуги;

- сокращение срока предоставления муниципальной услуги, а также срока выполнения отдельных административных процедур (действий) в рамках оказания муниципальной услуги.

Глава города Заречного Пензенской области



А.В. Костин