

Доклад

об оценке качества предоставления Администрацией города и иными органами местного самоуправления города Заречного Пензенской области государственных (по переданным полномочиям и совместно оказываемых) 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 государственных (по переданным полномочиям) услуг и государственных услуг, оказываемых Администрацией города и иными органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области (далее – ИОМСУ г. Заречного) совместно с исполнительными органами региона, за 1-3 кварталы 2024 года.

Целью проведения мониторинга качества предоставления государственных (по переданным полномочиям и совместно оказываемых) 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 услуг.

Мониторинг качества предоставления государственных (по переданным полномочиям и совместно оказываемых) услуг проводился отделами Администрации города и ИОМСУ г. Заречного, а также 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 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, ИОМСУ г. Заречного и МКУ УИиОГД предоставляются 54 государственные услуги по переданным полномочиям и совместно оказываемых с исполнительными органами Пензенской области.

Количественные данные предоставления государственных (по переданным полномочиям и совместно оказываемых) услуг Администрацией города, ИОМСУ г. Заречного и МКУ УИиОГД отражены в приложении к настоящему докладу (приложение № 1).

На базе МАУ «МФЦ» оказывается 52 государственные (по переданным полномочиям) услуги, заключены соглашения о взаимодействии на все услуги.

Во взаимодействии с МАУ «МФЦ» оказано 2853 государственных (по переданным полномочиям и совместно оказываемых) услуг, что составляет 39 % от их общего количества.

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

При определении рейтинга доступности государственных (по переданным полномочиям) услуг, оказываемых Администрацией города и ИОМСУ г. Заречного, учитывались 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 53 государственные (по переданным полномочиям) услуги утверждены административные регламенты.

Общий рейтинг доступности государственных (по переданным полномочиям и совместно оказываемых) услуг, предоставляемых Администрацией города, ИОМСУ г. Заречного и МКУ УИиОГД, отражен в приложении № 2 к настоящему докладу.

Оценка качества предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг

За 1-3 кварталы 2024 года Администрацией города, ИОМСУ г. Заречного и МКУ УИиОГД в соответствии с постановлением Правительства Пензенской области от 12.09.2014 № 647-пП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области» (с последующими изменениями) организовано проведение формализованных личных интервью с получателями государственных (по переданным полномочиям и совместно оказываемых) услуг по установленной анкете (приложение № 4).

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 2024 года оказались следующие государственные (по переданным полномочиям) услуги:

- Назначение и выплата ежемесячной денежной компенсации одиноким матерям за наем (поднаем) жилого помещения;
- Предоставление мер социальной поддержки реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий;
- 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 семьям социальных выплат на приобретение (строительство) жилья при рождении первого ребенка в рамках 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 пособия на оплату проезда на автомобильном транспорте общего пользования (кроме такси) в междугородном, пригородном и городском сообщении к месту проведения процедуры гемодиализа в медицинских организациях, расположенных на территории Пензенской области, и обратно;

- Сокращение срока действия договора найма специализированного жилого помещения, заключенного с лицами, которые относились к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лицами из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- Назначение и выплата вознаграждения за счет средств бюджета Пензенской области опекуну или попечителю, с которыми органы опеки и попечительства Пензенской области заключили договор об осуществлении опеки или попечительства на возмездных условиях на основании договора о приемной семье, а также заключенного до 1 сентября 2008 года договора о передаче ребенка на воспитание в приемную семью;

- 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;

- Установление опеки или попечительства по договору об осуществлении опеки или попечительства над несовершеннолетними;

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

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

- 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 30 опрошенных заявителей;

- время, потраченное гражданами на ожидание приема в очереди для подачи заявления, составляет в среднем от 1 до 15 минут – так ответили 30 заявителей.

- время, потраченное на получение услуги, соответствует установленному или менее установленного - ответили все 30 опрошенных заявителей;
- количество денежных средств, потраченных на получение услуги, соответствует установленным нормам – таков ответ у всех 30 опрошенных заявителей.
- качество консультирования сотрудниками, предоставляющими услуги, удовлетворило 100% опрошенных заявителей.
- условиями, в которых оказываются услуги, удовлетворено 100 % опрошенных заявителей.

По сравнению с 2023 годом в 2024 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 и совместно оказываемых) 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:

- увеличение предоставления государственных (по переданным полномочиям и совместно оказываемых) услуг в электронной форме;
- четкое соблюдение процедур предоставления государственных (по переданным полномочиям и совместно оказываемых) услуг, указанных в утвержденных административных регламентах во избежание обжалования действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления услуг;
- сокращения сроков предоставления услуг.

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

Глава города Заречного Пензенской области



А.В. Костин