

Доклад
об оценке качества предоставления органами местного самоуправления
города Заречного Пензенской области муниципальных услуг
(с 09.01.2020 по 31.08.2020)

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 и стратегического планирования Администрации города Заречного Пензенской области проведен мониторинг показателей качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Заречного Пензенской области за период с 09.01.2020 по 31.08.2020.

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 административного регламента, о временных и материальных издержках заявителя при получении им конечного результата муниципальных услуг.

Мониторинг качества предоставления муниципальных 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») 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 муниципальных услуг закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области (далее – Реестр), утвержденный постановлением Администрации города Заречного Пензенской области от 14.03.2018 № 479 (с последующими изменениями).

Реестр содержит 67 муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Заречного Пензенской области (далее – ОМСУ), и 13 услуг, оказываемых муниципальными учреждениями в электронном виде, в которых размещается муниципальное задание.

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

По состоянию на 31.08.2020 на базе МАУ «МФЦ» оказывается 63 муниципальных услуг (94 % от общего количества услуг в Реестре, предоставляемых ОМСУ), заключены соглашения на все услуги. В аналогичном периоде 2019 года оказывалось 67 муниципальных услуг, соглашения были заключены на все услуги. Отмечается уменьшение услуг, предоставляемых во взаимодействии с МАУ «МФЦ», связанное с исключением услуг из Реестра.

По состоянию на 31.08.2020 на базе МАУ «МФЦ» оказано 1063 муниципальных услуг, что составляет 36,6 % от общего количества предоставленных ОМСУ муниципальных услуг.

Представителям бизнеса на базе МАУ «МФЦ» оказано 207 услуг (приложение № 3).

Рейтинг доступности муниципальных услуг города Заречного Пензенской области

При определении рейтинга доступности муниципальных 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 31.08.2020 на все муниципальные услуги утверждены административные регламенты. В настоящее время в большинство административных регламентов вносятся изменения в части включения особенностей выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, порядка исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

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

Оценка качества предоставления муниципальных услуг

С января по август 2020 года органами местного самоуправления г.Заречного Пензенской области организовано проведение формализованных личных интервью с получателями услуг 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» (с последующими изменениями).

В соответствии с результатами проведенного анкетирования заявителей рассчитана оценка качества предоставления соответствующих муниципальных услуг (Приложение № 4).

Невостребованными за период с 09.01.2020 по 31.08.2020 оказались следующие муниципальные услуги:

- «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду»;
- «Предоставление выписки из реестра муниципального имущества»;
- «Принятие решения об изъятии земельного участка для муниципальных нужд, в том числе для размещения объектов местного значения»;
- «Предоставление земельного участка в постоянное (бессрочное) пользование»;
- «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»;
- «Принятие решения о подготовке документации по планировке территории»;
- «Выдача акта освидетельствования проведения работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства с привлечением средств материнского (семейного) капитала»;
- «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания»;

- «Признание частных жилых помещений пригодными (непригодными) для проживания граждан»;
- «Выдача разрешения на право организации розничного рынка»;
- «Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим 16 лет»;
- «Регистрация устава территориального общественного самоуправления»;
- «Прием заявлений и оформление документов на передачу приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность по обращениям граждан»;
- «Предоставление жилых помещений маневренного муниципального жилищного фонда»;
- «Прием заявлений и признание граждан участниками подпрограммы «Социальная поддержка жителей города в жилищной сфере» муниципальной программы «Социальная поддержка граждан в г. Заречном Пензенской области» (в части мероприятий по предоставлению социальных выплат многодетным семьям на приобретение (строительство) жилья)»;
- «Прием заявлений и признание граждан участниками подпрограммы «Социальная поддержка жителей города в жилищной сфере» муниципальной программы «Социальная поддержка граждан в г. Заречном Пензенской области» в части мероприятий по предоставлению социальных выплат работникам бюджетной сферы на приобретение (строительство) жилья»;
- «Прием заявок на участие в ярмарке, организуемой органом местного самоуправления на территории города Заречного Пензенской области»;
- «Прием заявлений и документов для решения вопроса об участии в ведомственной целевой программе «Оказание государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» или о выдаче государственного жилищного сертификата гражданам, подлежащим переселению из закрытых административно-территориальных образований и состоящим на учете граждан, претендующих на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами закрытого административно-территориального образования»;
- «Утверждение документации по планировке территории по заявлениям заинтересованных лиц»;
- «Принятие решений об установлении публичного сервитута»;
- «Согласование создания места (площадки) накопления твердых коммунальных отходов»;
- «Включение сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в реестр»;
- «Принятие решения об установлении публичных сервитутов в отношении земельных участков в границах полос отвода автомобильных дорог»;
- «Признание садового дома жилым домом или жилого дома садовым домом»;
- «Письменные разъяснения налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения нормативных правовых актов закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области о местных налогах и сборах».

Однократное обращение было за следующими услугами:

- «Предоставление муниципального имущества в аренду»;
- «Перевод жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое»;
- «Присвоение квалификационных категорий спортивных судей «спортивный судья второй категории», «спортивный судья третьей категории»;

- «Включение в список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц, которые относились к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и достигли возраста 23 лет, которые подлежат обеспечению жилыми помещениями специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений»;

- «Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка и объекта капитального строительства».

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 в орган власти для получения одной услуги не превышает 1-2 раз (ответили все 464 опрошенных заявителя);

- время, потраченное гражданами на ожидание приема в очереди для подачи заявления, составляет в среднем от 1 до 15 минут (ответили все 464 заявителя).

- время, потраченное на получение услуги, соответствует установленному или менее установленному (ответили все 464 заявителя);

- количество денежных средств, потраченных на получение услуги, соответствует установленным нормам (ответили все 464 заявителя).

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

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

По сравнению с 2019 годом в 2020 году большее количество качественных показателей остались без значительных изменений.

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

В результате информации о порядке и способах оказания муниципальных услуг на территории г. Заречного Пензенской области, полученной по итогам проведения настоящего мониторинга оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг, предлагается проведение следующих мероприятий:

- внесение изменений в административные регламенты в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями) и постановлением Администрации города Заречного Пензенской области от 03.04.2018 № 634 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области»;

- размещение информации о предоставлении муниципальных услуг на официальном сайте Администрации города Заречного Пензенской области;

- 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 (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальных услуг.

Основной задачей по дальнейшему повышению уровня доступности является обеспечение актуальности и юридической значимости информации о муниципальных услугах, размещаемой в «Реестре муниципальных услуг (функций), предоставляемых (осуществляемых) органами местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области» федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».

Исполняющий обязанности
Главы города Заречного Пензенской области



А.Г. Рябов