

Доклад
об оценке качества предоставления органами местного самоуправления
города 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 проведен мониторинг показателей качества предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области за 1-3 кварталы 2021 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). Органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области предоставляются 58 государственных услуг по переданным полномочиям от исполнительных органов государственной власти Пензенской области.

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

На базе МАУ «МФЦ» оказывается 57 государственных (по переданным полномочиям) услуг, заключены соглашения о взаимодействии на все услуги.

Во взаимодействии с МАУ «МФЦ» оказано 3900 государственных (по переданным полномочиям) услуг, что составляет 28,6 % от их общего количества.

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

При определении рейтинга доступности государственных (по переданным полномочиям) услуг, оказываемых органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области 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 все государственные (по переданным полномочиям) услуги утверждены административные регламенты.

Общий рейтинг доступности государственных (по переданным полномочиям) услуг, предоставляемых 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 2021 года 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 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 государственных (по переданным полномочиям) услуг (приложение № 3).

Невостребованными за период 1-3 кварталов 2021 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 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 на 2014 - 2022 годы»;
- «Назначение единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву»;
- «Назначение ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву»;
- «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»;

- «Назначение и выплата пособия по беременности и родам»;
- «Назначение и выплата единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях в ранние сроки беременности»;
- «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком женщинам, уволенным в период беременности, отпуска по беременности и родам, и лицам, уволенным в период отпуска по уходу за ребенком в связи с ликвидацией организаций, прекращением физическими лицами деятельности в качестве индивидуальных предпринимателей, прекращением полномочий нотариусами, занимающимися частной практикой, и прекращением статуса адвоката, а также в связи с прекращением деятельности иными физическими лицами, чья профессиональная деятельность в соответствии с федеральными законами подлежит государственной регистрации и (или) лицензированию»;
- «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»;
- «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»;
- «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 от 9,3 до 10 баллов:

- количество обращений заявителя в орган власти для получения одной услуги не превышает 1-2 раза – так ответили все 63 опрошенных заявителя;
- время, потраченное гражданами на ожидание приема в очереди для подачи заявления, составляет в среднем от 1 до 15 минут – так ответили 62 заявителя; а у одного опрошенного заявителя – до 20 мин., что превышает установленный срок.
- время, потраченное на получение услуги, соответствует установленному или менее установленного - ответили все 63 опрошенных заявителя;

- количество денежных средств, потраченных на получение услуги, соответствует установленным нормам – таков ответ у всех 63 опрошенных заявителей.

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

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

По сравнению с 2020 годом в 2021 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 (от 8 до 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.

Основной задачей по дальнейшему повышению уровня качества и доступности предоставления государственных (по переданным полномочиям) услуг является развитие и активизация работы в системе межведомственного электронного взаимодействия в целях получения необходимых для предоставления услуг документов и сведений из органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, а также информирование и консультирование граждан с применением средств массовой информации и Единого, Регионального порталов государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта органа местного самоуправления о предоставлении государственных (по переданным полномочиям) услуг.

Глава города Заречного Пензенской области



О.В. Климанов