Доклад об оценке качества и доступности предоставления муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области

( временной срез с 29.08.2011 по 30.09.2011)

Методика проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг исполнительными органами местного самоуправления ЗАТО г. Заречного, муниципальными учреждениями и иными юридическими лицами, частично или полностью финансируемыми за счет бюджета ЗАТО г. Заречного Пензенской области, утверждена постановлением Администрации г. Заречного от 19.08.2011 № 1588.

Уполномоченным органом на проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами местного самоуправления ЗАТО г. Заречного, муниципальными учреждениями и иными юридическими лицами, частично или полностью финансируемые за счет бюджета ЗАТО г. Заречного Пензенской области определен отдел контроля и управления делами Администрации.

Целью проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг исполнительными органами местного самоуправления ЗАТО г. Заречного, муниципальными учреждениями и иными юридическими лицами, частично или полностью финансируемыми за счет бюджета ЗАТО г. Заречного Пензенской области (далее – мониторинг) является:

- получение информации о порядке и способах оказания муниципальных услуг юридическим и физическим лицам на территории г. Заречного Пензенской области;

- выработка управленческих решений по улучшению качества и доступности их предоставления.

Мониторинг проводится ежегодно в IV квартале календарного года в отношении муниципальных услуг, внесенных в Реестр муниципальных услуг.

**1 этап**

Высчитывается рейтинг доступности муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления ЗАТО г. Заречного Пензенской области.

Во исполнение письма Правительства Пензенской области от 16.08.2011 № 4-3-494 мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводился с 29.08.2011 по 30.09.2011. На основании представленных данных органами местного самоуправления г. Заречного, высчитан рейтинг доступности муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления г. Заречного Пензенской области, включенных в Реестр, утвержденный постановлением Администрации г. Заречного от 17.05.2010 № 768 (в ред. от 30.11.2010 № 1712) (Приложение № 1).

Всего 40 муниципальных услуг, 1 муниципальная услуга оказывается в электронном виде без обращения заявителей в органы местного самоуправления.

Со средним уровнем доступности (от 4 до 5,9 баллов) оказываются органами местного самоуправления г. Заречного 40 муниципальных услуг.

Повысить уровень доступности муниципальных услуг возможно путем перевода их предоставления в электронный вид, данная работа в органах местного самоуправления г. Заречного проводится.

**2 этап**

Для определения оценочных баллов проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг через МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», проведение формализованных личных интервью с респондентами (получателями муниципальных услуг) было организовано по услугам, за которыми обращались граждане в период с 29.08.2011 по 30.09.2011.

Форма анкеты для проведения опроса заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги, утверждена постановлением Администрации г. Заречного от 19.08.2011 № 1588.

Для определения оценочных баллов, определяющих качество предоставления муниципальных услуг, были обобщены собранные на базе МФЦ количественные показатели (оценка качества предоставления муниципальных услуг) и рассчитана итоговая сумма баллов по каждому заявителю и по каждому критерию в рамках отдельной предоставляемой муниципальной услуги (Приложение № 2).

Оценочные баллы, определяющие качество предоставления муниципальных услуг, рассчитывались по формуле:

K=S/N, где K – качество предоставления муниципальной услуги, S – сумма баллов по каждому критерию, N – количество заявителей по муниципальной услуге.

Все услуги, по которым проводился опрос заявителей, показали удовлетворительное качество (от 6 до 10 баллов) предоставления муниципальных услуг (Приложение № 3).

Доклад об оценке качества размещен на официальном сайте Администрации г. Заречного в сети Интернет.

Все результаты проведения мониторинга качества и доступности предоставления услуг направляются исполнительными органами местного самоуправления ЗАТО г. Заречного, муниципальным учреждениям и иным юридическим лицам, частично или полностью финансируемым за счет бюджета ЗАТО г. Заречного Пензенской области.