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

**за 2013 год**

Доклад о результатах мониторинга показателей качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления г.Заречного Пензенской области за 2013 год подготовлен во исполнение Постановления Администрации г.Заречного Пензенской области от 19.08.2011 № 1588 «Об утверждении Методики 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».

Мониторинг проводился отделом контроля и управления делами (сектором оформления договоров и сопровождения муниципальных услуг) Администрации г.Заречного Пензенской области.

Целью проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг является получение информации о порядке и способах оказания услуг юридическими и физическими лицами на территории г.Заречного Пензенской области, о соответствии качества предоставления муниципальных услуг основным параметрам административного регламента, о временных и материальных издержках заявителя при получении им конечного результата муниципальных услуг.

Все услуги, в отношении которых проводится оценка качества и доступности их предоставления населению, включены в Реестр муниципальных услуг ЗАТО г.Заречного Пензенской области, утвержденный Постановлением Администрации г.Заречного Пензенской области от 25.06.2012 №1302 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг ЗАТО г.Заречного Пензенской области» (с последующими изменениями).

В Реестр муниципальных услуг г.Заречного Пензенской области включено 72 муниципальныe услуги:

- перечень муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления (49 услуг);

- перечень муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и иными юридическими лицами (23 услуг).

Количественные данные предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления г.Заречного Пензенской области за период с 10.01.2013 г. по 31.12.2013г. отражены в приложении к докладу **(Приложение №2).**

По состоянию на 30.12.2013 г. на базе МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г.Заречного Пензенской области оказывается 45 муниципальных услуг, что составляет 62,5% от общего количества услуг в Реестре, на все муниципальные услуги оказываемые на базе МАУ «МФЦ» заключены соглашения. В аналогичном периоде 2012 года оказывалось 26 муниципальных услуг, было заключено 2 соглашения. Таким образом, процент роста количества услуг составил примерно 60 %.

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

При определении рейтинга доступности муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления г.Заречного Пензенской области учитывались показатели:

- наличие административных регламентов предоставления муниципальных услуг;

- организация предоставления услуг в МФЦ г.Заречного Пензенской области;

- 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 30.12.2013 на 68 муниципальных услуг утверждены административные регламенты, на оставшиеся 4 муниципальныe услуги подготовлены проекты административных регламентов.

Вторым критерием рейтинга доступности является организация предоставления услуг в МФЦ г.Заречного Пензенской области. На момент составления отчета от органов местного самоуправления в МФЦ г.Заречного Пензенской области оказывается 45 муниципальных услуг.

В 2013 году МАУ «МФЦ» планирует продолжить работу по внедрению муниципальных услуг в перечень оказываемых на базе центра. Особо интересным мы видим взаимодействие с Департаментом образования города Заречного и с Департаментом культуры и молодежной политики города Заречного, т.к. услуги иных органов местного самоуправления не только значимы, но и широко востребованы населением. На сегодняшний день разработан проект о взаимодействии и ведется работа над его корректировкой обеими сторонами.

Третьим критерием рейтинга доступности является размещение информации о муниципальных услугах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на Портале государственных услуг Пензенской области <https://uslugi.pnzreg.ru/> и Едином Портале государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

По состоянию на 30.12.2013 г. из 49 муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления, на Портале <https://uslugi.pnzreg.ru/> размещена информация о 45 услугах.

Под четвертым критерием рейтинга доступности рассматривалось количество обращений, направленных на обжалование действий (бездействий) должностных лиц. Количество обжалований составило \_0\_ .

Для определения общего рейтинга доступности по каждой услуге, оказываемой органом местного самоуправления, подведена итоговая рейтинговая оценка **(Приложение №1)**.

**Оценка качества предоставления муниципальных услуг**

С января по декабрь 2013 года органами местного самоуправления г.Заречного Пензенской области организовано проведение формализованных добровольных личных интервью с получателями услуг по установленной анкете, утвержденной Постановлением Администрации г.Заречного Пензенской области от 19.08.2011 № 1588 «Об утверждении Методики 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».

Из 72 муниципальных услуг, включенных в Реестр муниципальных услуг анкетировались услуги: раздел I : №№ 39,44,41,38,43,42,47,46,35,37,40,17,15; раздел II: 12,2,6,7,13,14,5,10,3,9,4,8,11,20.

По большинству массовых услуг было опрошено от 1 до 300 респондентов. Анкетирование проводилось как в органам местного самоуправления, так и отдельно в многофункциональном центре.

В соответствии с собственными по опросам заявителей количественными показателями по каждой муниципальной услуге отдельно было проведено обобщение и рассчитана оценка качества предоставления услуг. Заполняется на каждую услугу отдельно.

Оценка качества предоставления муниципальной услуги определялась как удовлетворительная либо неудовлетворительная по 10-бальной 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.

**Вывод**. Таким образом, все услуги, по которым проводился опрос заявителей, показали удовлетворительное качество (от 6 до 10 баллов) предоставления муниципальных услуг.

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

- утверждение недостающих административных регламентов, в соответствии с процедурой, указанной в Федеральном законе от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и размещение информации о предоставлении указанных в них муниципальных услуг, на портале государственных и муниципальных услуг Пензенской области и на официальном сайте Администрации города Заречного Пензенской области;

- проведение дальнейшей работы по переводу оказания муниципальных услуг в электронный вид;

- рассмотрение возможности предоставления муниципальных услуг на базе МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

Руководитель аппарата П.Н. Пензин