

Доклад об оценке качества и доступности предоставления муниципальных услуг,
предоставляемых органами местного самоуправления г.Заречного Пензенской области
(временной срез с 15.08.2012 по 15.12.2012)

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.

В ходе мониторинга высчитывался рейтинг доступности муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления ЗАТО г.Заречного Пензенской области.

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 от 25.06.2012 № 1302 (с изменениями и дополнениями).

Рейтинг доступности муниципальных услуг рассчитан на основании данных, представленных органами местного самоуправления г.Заречного, предоставляющими услуги населению: Комитетом по управлению имуществом, Департаментом культуры и молодежной политики г.Заречного Пензенской области, Департаментом образования города Заречного Пензенской области, Департаментом социального развития города Заречного Пензенской области, отделами Администрации города Заречного Пензенской области. Ни на одну услугу за рассмотренный промежуток времени обращений заявителей, направленных на обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальных услуг, не поступало.

Всего в Реестр муниципальных услуг ЗАТО г.Заречного Пензенской области включено 74 муниципальных услуги: 47 услуг (I часть Реестра), оказываются органами местного самоуправления, 25 услуг, оказываются муниципальными учреждениями и

иными юридическими лицами (II часть Реестра). В отношении 36 услуг заключены соглашения о взаимодействии между органами местного самоуправления и МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг г.Заречного Пензенской области», на базе которого организовано предоставление данных муниципальных услуг, 57 муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

При определении уровня доступности муниципальных услуг учитывались также такие показатели, как наличие административных регламентов предоставления муниципальных услуг и размещение информации о предоставлении муниципальных услуг на портале государственных и муниципальных услуг Пензенской области.

На 57 муниципальных услуг утверждены административные регламенты.

Картина предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления г. Заречного отражена в приложении к докладу.

За рассматриваемый период невостребованными населением оказались следующие услуги:

№ п/п	Наименование исполнительного органа местного самоуправления	Наименование муниципальной услуги, оказавшейся невостребованной населением на рассматриваемый период
1.	Администрация города Заречного	1. Предоставление жилых помещений маневренного муниципального жилищного фонда 2. Предоставление служебных жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда 3. Прием заявлений и оформление документов на передачу приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность по обращениям граждан 4. Предоставление материалов и данной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности, осуществляемой на территории города Заречного 5. Выдача <u>разрешений</u> на вступление в брак лицам, достигшим 16 лет 6. Выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства 7. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению 8. Предоставление информации о порядке предоставления ритуальных услуг, их стоимости, оказываемых на территории города Заречного 9. Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства 10. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях 11. Предоставление документов (кадастрового плана на объект недвижимости, технического паспорта на объект недвижимости, выписки из технического паспорта на объект недвижимости, поэтажного плана объекта недвижимости и экспликации к нему, справка об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости и иных документов) на территории города Заречного Пензенской области 12. Прием заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков 13. Предоставление земельных участков, на которых расположены здания, строения, сооружения на территории города Заречного Пензенской области 14. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение 15. Прием заявлений и выдача решений о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения 16. Подготовка и утверждение градостроительных планов 17. Амбулаторно-курортное лечение граждан 18. Санаторно-курортное лечение граждан

		19. Осуществление мероприятий по пропаганде здорового образа жизни
2.	Комитет по управлению имуществом	<p>1. Предоставление информации и выписок из реестра муниципального имущества</p> <p>2. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду</p> <p>3. Предоставление муниципального имущества в аренду на территории города Заречного Пензенской области</p> <p>4. Предоставление земельных участков для целей, не связанных со строительством на территории города Заречного Пензенской области</p> <p>5. Предоставление земельных участков в аренду для строительства на территории города Заречного Пензенской области</p> <p>6. Предоставление земельных участков в безвозмездное срочное пользование на территории города Заречного Пензенской области</p> <p>7. Предоставление земельных участков, на которых расположены здания, строения, сооружения на территории города Заречного Пензенской области</p>
3.	Департамент образования города Заречного	<p>Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы</p> <p>Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена</p>
4.	Департамент культуры и молодежной политики города Заречного	<p>1. Предоставление информации о времени месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий</p> <p>2. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек</p> <p>3. Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований РФ об авторских и смежных правах</p> <p>4. Прием от физических и юридических лиц на хранение документов постоянного и временного сроков хранения</p> <p>5. Организация методической работы в сфере организации библиотечного обслуживания</p> <p>6. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах</p> <p>7. Осуществление библиотечного, библиографического информационного обслуживания пользователей библиотеки</p> <p>8. Услуга по публикации музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных видах носителей, в том числе в виртуальном режиме</p>
5.	Департамент социального развития города Заречного	<p>1. Предоставление ежемесячной денежной компенсации расходов на оплату жилья и коммунальных услуг на каждого рожденного, усыновленного, принятого под опеку (попечительство) ребенка из многодетной семьи, I-33</p> <p>2. Предоставление ежегодной денежной компенсации на санаторно-курортное лечение граждан, имеющим звание «Почетный гражданин города Заречного», I-34</p> <p>3. Предоставление ежемесячных денежных компенсации гражданам, имеющим звание «Почетный гражданин города Заречного», I-35</p> <p>4. Предоставление единовременной денежной выплаты гражданам, награжденным знаком Главы Администрации «Почетный знак города Заречного Пензенской области «За достойное воспитание детей», I-36</p> <p>5. Предоставление ежегодной денежной компенсации расходов на приобретение комплекта школьной формы детям из многодетных семей, обучающимся в общеобразовательных учреждениях, I-37</p>

	6. Предоставление ежегодной материальной помощи ко Дню памяти погибших в радиационных авариях и катастрофах, I-38
	7. Предоставление ежемесячной денежной компенсации на питание детям до 12 месяцев жизни, I-39
	8. Предоставление ежемесячной денежной компенсации в размере 60 процентов от размера платы за содержание и ремонт лифтового оборудования, I-40
	9. Предоставление ежемесячной денежной компенсации на питание кормящим матерям, I-41
	10. Предоставление ежемесячной денежной компенсации расходов на приобретение лекарственных препаратов беременным женщинам, I-42
	11. Предоставление денежной компенсации гражданам, сдавшим кровь и ее компоненты на территории города Заречного Пензенской области, I-43
	12. Назначение и выплата пенсии за выслугу лет муниципальным служащим города Заречного, I-44
	13. Предоставление ежемесячной денежной компенсации расходов на оплату пользования домашним телефоном председателям советов многоквартирных домов, I-45
	14. Предоставление частичной компенсации затрат гражданам, нуждающимся в походе высокотехнологичного медицинского лечения, I-46
	15. Предоставление компенсации затрат гражданам, имеющим детей, страдающих психическими расстройствами и нуждающихся в проведении комплекса медико-психологических и реабилитационных мероприятий, I-47

Для определения оценочных баллов проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг проведение формализованных личных интервью с респондентами (получателями муниципальных услуг) было организовано по услугам, за которыми обращались граждане в рассматриваемый период.

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

Интервьюировались респонденты на добровольных началах, поэтому часть граждан, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг воспользовались своим правом отказа от заполнения анкет.

Для определения оценочных баллов, определяющих качество предоставления муниципальных услуг, были обобщены собранные 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.

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.

В результате оценочные баллы, определяющие качество предоставления муниципальных услуг составили:

№ п/п	Наименование исполнительного органа местного самоуправления	Наименование муниципальной услуги, реестровый номер	Формула для расчета оценочных баллов, определяющая качество предоставления муниципальной услуги: $K=S/N$, где K -качество предоставление муниципальной услуги, S – сумма баллов по каждому критерию, N – количество заявителей	Оценочные баллы предоставления муниципальной услуги <u>От 0 до 5 баллов</u> – неудовлетворительное качество предоставления услуги; <u>От 6 баллов до 10</u>
-------	---	---	---	---

			по муниципальной услуге	<u>баллов</u> – удовлетворительно е качество предоставления услуги
Предоставление муниципальной услуги органами местного самоуправления				
1.	Администрация города Заречного	1. Прием заявлений и признание граждан участниками программ (подпрограмм), с помощью которых можно улучшить жилищные условия	8,8=88/10	8,8
		2. Информирование населения о программах (подпрограммах), действующих на территории городского округа, с помощью которых можно решить вопросы жилья, условиях участия в них	10=40/49	10,0
		3. Выдача разрешений на вселение членов семьи нанимателя в жилое помещение, занимаемое по договору социального найма	10 = 10/1	10,0
		4. Прием заявлений и признание молодой семьи нуждающейся в жилых помещениях и имеющей доходы, позволяющие получить кредит, либо иные денежные средства, достаточные для оплаты расчетной (средней) стоимости жилья в части, превышающей размер предоставления социальной выплаты	10 = 30/3	10,0
		5. Принятие решения об отказе преимущественного права покупки комнаты, доли в квартире, части квартиры	10 = 30/3	10,0
		6. Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории	7=14/2	7,0
		7. Консультирование потребителей по вопросам защиты их прав	10=20/2	10,0
		8. Выдача разрешений на право организации розничного рынка	10 = 10/1	10,0
		2	Департамент образования города Заречного Пензенской области	1. Предоставление информации о работе детских оздоровительных лагерей в каникулярное время

	2. Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в образовательных учреждениях	9,7=455/47	9,7
	3. Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах, учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных графиках	9,9=439/44	9,9
	4. Зачисление в образовательное учреждение	10,2=366/36	10,2
	5. Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального, общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ	9,9=319/32	9,9
	6. Организация отдыха детей в каникулярное время	9,8 = 108/11	9,8
	7. Организация предоставления дополнительного образования детям	9,9 = 238/24	9,9
	8. Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории г.Заречного Пензенской области	9,8=444/45	9,8
	9. Организация предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования	9,6=299/30	9,6
	10. Организация предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего	10 = 50/5	10,0

		образования по основным образовательным программам		
		11. Прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановка на соответствующий учет	9,9=199/20	9,9
		12. Выделение путевок в летние оздоровительные лагеря и прием в детские оздоровительные лагеря в каникулярное время	9,9=148/15	9,9
3	Департамент культуры и молодежной политики города Заречного	1. Прием заявлений и предоставление информации (справки, выписки, копии) юридическим и физическим лицам по документам архивных фондов, находящихся на архивном хранении в муниципальном архиве	10=120/12	10,0
Предоставление муниципальной услуги органами местного самоуправления на базе МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»				
1.	Администрация города Заречного/ МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	1. Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма, (р/н 11)	9,1=127/14	9,1
		2. Прием заявлений, документов для проведения ежегодной перерегистрации граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, (р/н 28)	9,5=152/16	9,5
		3. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, (р/н 30)	9,4=254/27	9,4
		4. Прием заявлений и признание молодой семьи нуждающейся в жилых помещениях и имеющей доходы, позволяющие получить кредит, либо иные денежные средства, достаточные для оплаты расчетной (средней)	9,4=225/24	9,4

		стоимости жилья в части, превышающей размер предоставляемой социальной выплаты, р/н 7		
2.	Департамент культуры и молодежной политики города Заречного/ МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	1. Прием заявлений и предоставление информации юридическим и физическим лицам по документам архивных фондов, находящихся на архивном хранении в муниципальном архиве, (р/н 14)	9,8=216/22	9,8

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.

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.