letiy.

Доклад об оценке качества предоставления органами местного самоуправления Лопатинского района Пензенской области государственных и муниципальных услуг

Доклад о результатах мониторинга показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами местного самоуправления Лопатинского района Пензенской области за 8,5 месяцев 2023 года подготовлен во исполнение Постановления Правительства Пензенской области от 12 сентября 2014г №647-пП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области, Постановления администрации Лопатинского района Пензенской области от 03.08.2013 № 351 «Об утверждении методики проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Лопатинского района».

Мониторинг проводился в отношении услуг, предоставляемых архивным отделом администрации Лопатинского района Пензенской области, отделом коммунального муниципального хозяйства и архитектуры администрации Лопатинского района Пензенской области, Управлением социальной защиты населения Администрации Лопатинского района Пензенской области, Отделом образования Лопатинского района Пензенской области и др..

Целью проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг является получение информации о порядке и способах оказания услуг юридическим и физическим лицам на территории Лопатинского района, о соответствии качества предоставления услуг основным параметрам административного регламента, о временных и материальных издержках заявителя при получении им конечного результата государственных и муниципальных услуг.

Все услуги, в отношении которых проводится оценка качества и доступности их предоставления населению, включены в Реестр услуг Лопатинского района Пензенской области, утвержденный постановлением администрации Лопатинского района Пензенской области от 13.08.2015 № 288 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг Лопатинского района Пензенской области» (с последующими изменениями), 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).

- В Реестр муниципальных услуг Лопатинского района Пензенской области включено 50 муниципальных услуг:

- перечень муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Лопатинского района (37 услуг);

- <u>Перечень</u> услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) и предоставляемых в электронном виде (13 услуг).

Количественные данные предоставления государственных и муниципальных услуг органами местного самоуправления Лопатинского района Пензенской области на базе МАУ «МФЦ Лопатинского района Пензенской области» за период с 01.01.2023 по 16.09.2023 отражены в приложении к докладу (Приложение №1).

По состоянию на 16.09.2023 на базе МАУ «МФЦ Лопатинского района Пензенской области» оказывается 50 муниципальных услуг (100% от общего количества услуг в Реестре), заключено 5 Соглашений.

Рейтинг доступности муниципальных услуг Лопатинского района Пензенской области

При определении рейтинга доступности муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления Лопатинского района учитывались показатели:

- наличие административных регламентов предоставления муниципальных услуг;
- организация предоставления услуг в МФЦ Лопатинского района 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 16.09.2023 на 50 муниципальных услуг утверждены административные регламенты, 40 муниципальных услуг оказываются в электронном виде.

Вторым критерием рейтинга доступности является организация предоставления услуг в МАУ «МФЦ Лопатинского района Пензенской Ha момент составления отчета органов OT местного самоуправления в МАУ «МФЦ Лопатинского района Пензенской области» оказываются 50 муниципальных услуг.

Третьим критерием рейтинга доступности является размещение информации о муниципальных услугах в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет» на Портале государственных услуг Пензенской области https://uslugi.pnzreg.ru/ и Едином портале государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru.

По состоянию на 16.09.2023 из 50 муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления, на портале https://uslugi.pnzreg.ru/ размещена полная информация о 50 услугах.

Под четвертым критерием рейтинга доступности рассматривалось количество обращений, направленных на обжалование действий

(бездействий) должностных лиц. Жалоб на действия (бездействия) должностных лиц в рассматриваемый период не поступало.

Для определения общего рейтинга доступности по каждой услуге, оказываемой органом местного самоуправления, подведена итоговая рейтинговая оценка. (Приложение № 2).

Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг

- C 01 января по 16 сентября 2023 года органами местного самоуправления Лопатинского района организовано проведение формализованных личных интервью с получателями услуг по установленной анкете. (Постановление администрации Лопатинского района от 03.08.2013г. № 351 «Об утверждении методики проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Лопатинского района»).
- Из 50 услуг, включенных в Реестр муниципальных услуг, и 37 услуг из Перечня государственных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области анкетировались услуги:
- 1) Услуги из Перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Лопатинского района под номерами: №1, №4, №15, №17,№22,№26,№29,№30,№33.
- 2) Услуги из Перечня услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) и предоставляемых в электронном виде : №1,№5, №11.
- 3) Услуги из Постановления Правительства Пензенской области от 24.01.2012г №30-пП «Об утверждении реестра государственных услуг Пензенской области» (с последующими изменениями): №3,№5, №23, №36.1.

По большинству массовых услуг было опрошено от 4 до 15 респондентов. Анкетирование проводилось в МАУ «МФЦ Лопатинского района Пензенской области», Администрации Лопатинского района Пензенской области, Отделе образования Лопатинского района Пензенской области и др...

В соответствии с собранными по опросам заявителей количественными показателями по каждой государственной и муниципальной услуге отдельно было проведено обобщение и рассчитана оценка качества предоставления услуг. (Приложение $N \ge 3$).

Оценка качества предоставления муниципальной и государственной услуги определялась как удовлетворительная либо неудовлетворительная по 10-балльной шкале. Для расчета показателя использовалась формула: K= S/N, где: К — 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.

Число обращений представителей бизнеса в МАУ «МФЦ Лопатинского района Пензенской области» для получения государственных услуг в 2023 году составило 1458, в аналогичном периоде прошлого года 1342.

Как показывает проведенное анкетирование граждан, общая оценка качества предоставления муниципальных и государственных услуг в среднем из 10 баллов составляет 10 баллов:

- количество обращений заявителя в орган власти для получения одной услуги не превышает 1-2 раза (ответили 154 опрашиваемых гражданина);
- время, потраченное гражданами на ожидание приема в очереди для подачи заявления, составляет в среднем от 1 до 15 минут ответили все опрашиваемые граждане, более 15 минут 0 граждан.
- время, потраченное на получение услуги, соответствует установленному или менее установленного (ответили все респонденты);
- количество денежных средств, потраченных на получение услуги, соответствует установленным нормам (ответили все респонденты).
- качество консультирования сотрудниками, предоставляющими услуги, удовлетворило всех респондентов.
- условиями, в которых оказываются услуги, удовлетворило всех респондентов.

Таблица качества предоставления государственной, муниципальной услуги

№ п/п	Реестровый № услуги	Наименование услуги	Орган местного самоуправления, предоставляющий услугу	Итоговая сумма баллов, оценка
1	1	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	Администрация Лопатинского района Пензенской области (отдел экономики, предпринимательств а, земельных и имущественных отношений администрации Лопатинского района Пензенской	10,00
2	4	Предоставление выписки из реестра муниципального имущества	Администрация Лопатинского	10,00

			района Пензенской	
			области (отдел	
			экономики,	
			предпринимательств	
			а, земельных и	
			имущественных	
			отношений	
	1		администрации	l .
			Лопатинского	
			района Пензенской	
		8		
3	15	Предоставление земельного участка	области)	
	0.50%	в постоянное (бессрочное)	Администрация Лопатинского	10,00
		пользование		
		nonbookine	района Пензенской	
			области (отдел	
			экономики,	
			предпринимательств	
			а, земельных и	
			имущественных	
			отношений	
			администрации	
			Лопатинского	
			района Пензенской	
4	17	Выдана граноством	области)	
	17	Выдача градостроительного плана	МАУ «МФЦ	10,00
		земельного участка	Лопатинского	
			района Пензенской	
			области»	
			Администрация	
			Лопатинского	
			района Пензенской	
			области (отдел	
			коммунального	
			муниципального	
			хозяйства и	
			архитектуры	
			администрации	1
			Лопатинского	
			района Пензенской	
			области)	
5	22	Выдача разрешения на ввод объекта	МАУ «МФЦ	10,00
		в эксплуатацию	Лопатинского	10,00
			района Пензенской	
			области»	
				1
			Администрация Лопатинского	
			района Пензенской	
			области (отдел	
			коммунального	
			муниципального	
			хозяйства и	
			архитектуры	

			администрации	
			Лопатинского	
		p	района Пензенской	
			области)	
6	26	Выдача разрешения на установку	Администрация	10,00
		рекламной конструкции	Лопатинского	
1			района	
			Пензенской области	
			(отдел	
			коммунального	
			муниципального	
			хозяйства и	
			архитектуры	
			администрации	
			Лопатинского	
			района Пензенской	
			области)	
7	29	Назначение пенсии за выслугу лет	Администрация	10,00
		муниципальным служащим	Лопатинского	10,00
		West of the second	района Пензенской	
			области	
			(Управление	
			социальной защиты	
			населения	
			администрации	
			Лопатинского	
			района Пензенской	
			области)	
8	30	Выдача копий муниципальных	Администрация	10,00
	52	правовых актов	Лопатинского	10,00
			района Пензенской	
			области (Отдел	
			делопроизводства,	
			организационной,	
			кадровой работы и	
			контроля)	
9	33	Предоставление информации по	Лопатинского	10.00
		документам архивных фондов	района Пензенской	10,00
		Том фолдов	области (Архивный	
			отдел)	
			МАУ «МФЦ	
			Лопатинского	
1			1	
			района Пензенской	
10	1	Прием задрязууу с	области»	
10	1	Прием заявлений о зачислении в	Отдел образования	10,00
		образовательные организации,	Лопатинского	Ann 44
		реализующие основную	района	
11	5	образовательную программу		~-
11	3	Предоставление информации о	Отдел образования	10,00
		текущей успеваемости учащегося в	Лопатинского	
		образовательной организации,	района	
1		ведение дневника и журнала		
		успеваемости		

12	11	Предоставление доступа к	Муниципальные	10,00
		справочно-поисковому аппарату и	учреждения	
		базам данных муниципальных	культуры	
1.2	2	библиотек		
13	3	Назначение и выплата	МАУ «МФЦ	10,00
		ежемесячного пособия на	Лопатинского	
		обеспечение питанием	района Пензенской	
	100000000000000000000000000000000000000	беременных женщин	области»	
14	5	Назначение и выплата	МАУ «МФЦ	10,00
		ежемесячного пособия на	Лопатинского	,
		обеспечение питанием детей в	района Пензенской	
		возрасте до 3 лет	области»	
15	23	Предоставление гражданам	МАУ «МФЦ	10,00
		субсидий на оплату жилого	Лопатинского	10,00
		помещения и коммунальных	района Пензенской	
		услуг	области»	
16	36.1	Предоставление компенсации	МАУ «МФЦ	10,00
		расходов на уплату взносов на	Лопатинского	10,00
		капитальный ремонт общего	района Пензенской	
		имущества в многоквартирном	области»	
		доме одиноко проживающим	Ooside 1477	
		неработающим собственникам		
		жилых помещений, достигшим		
		возраста семидесяти и		
		восьмидесяти лет, а также		
		проживающим в составе семьи,		
	9	состоящей только из совместно		
		проживающих неработающих		
		граждан пенсионного возраста и		
		(или) неработающих инвалидов I		
		и (или) II групп, собственникам		
		жилых помещений, достигшим		
		возраста семидесяти и		
		восьмидесяти и		
Эбша	ая оценка улог	влетворенности граждан качеством п	пополовической по	40.55
уми	у баллов/колич	ество услуг (анкетируемых)= 1540/154	гредоставления услуг	10,00
-	20-8 20-7 10-7	5 (wintering) 1540/154		

За 8,5 месяцев 2023 года на базе МФЦ оказано 2316 услуг муниципальных и государственных услуг, в аналогичном периоде прошлого года 2205.

По сравнению с 2022 годом в 2023 году общая оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг осталась на уровне 10,00.

Глава администрации

Лопатинского района Пензенской области

О.Н.Лапшина

Руководитель аппарата администрации Лопатинского района Пензенской области

Ю.А.Семёнова

(Подпись)

За 8,5 месяцев 2023 года на базе МФЦ оказано следующее количество муниципальных и государственных услуг:

No		Количество
Π/Π		предоставленных
		услуг за период с
		01.01.2023 по
		16.09.2023
1	Выдача градостроительных планов земельных	2
	участков	
2	Выдача разрешения на строительство,	3
	реконструкцию объектов индивидуального и	d 5500
	капитального строительства	
3	Выдача разрешения на ввод объекта в	14
	эксплуатацию	79 0 0 00 00
4	Выдача копий муниципальных правовых актов	391
5	Предоставление информации по документам	231
	архивных фондов	
6	Предоставление информации о времени и	48
	месте проведения театральных представлений,	
	филармонических и эстрадных концертов и	
	гастрольных мероприятий театров и	
	филармоний, киносеансов, анонсы данных	
	мероприятий	
7	Ежемесячная денежная выплата на ребенка в	46
	возрасте от 3 до 7 лет	10
8	Назначение и выплата ежемесячного пособия	99
	на обеспечение питанием беременных женщин	22
9	Назначение и выплата ежемесячного пособия	31
	на обеспечение питаем детей в возрасте до 3	31
	лет	
10	Назначение и выплата ежемесячного пособия	106
	на обеспечение питанием кормящих матерей	100
11	Назначение и выплата ежемесячного пособия	205
	на ребенка	203
12	Назначение и выплата ежемесячного пособия	1
	на третьего и последующих детей рожденных	1
	в возрасте от 3 до 16 лет	
13	Назначение и выплата ежемесячного пособия	9
	при рождении третьего и последующих детей	7
	доя достижения ребенком возраста 3 лет	
16	Продолжения	11
1500 BC	оплату жилого помещения и коммунальных	11

44	Предоставление ежемесячной выплаты в связи	17
	с рождением (усыновлением) первого ребенка	•
1	Предоставление ежемесячной денежной	20
	выплаты многодетным малообеспеченным	
	семьям на детей от 6 лет до окончания	
	обучения в общеобразовательном учебном	
	заведении	
10	Предоставление ежемесячной денежной	21
S. 6	выплаты лицам, имеющим почетное звание	
	Пензенской области «Ветеран труда	
	Пензенской области»	
248	Предоставление ежемесячной денежной	22
	выплаты на оплату жилого помещения и	
	коммунальных услуг отдельным категориям	
	граждан	
10	Предоставление компенсации расходов на	23
	уплату взноса на капитальный ремонт общего	
	имущества в многоквартирном доме одиноко	
	проживающим неработающим собственникам	
	жилых помещений, достигшим возраста	
	семидесяти и восьмидесяти лет	1 1
806	Консультации	24
2316	ИТОГО	