

Отчет  
о результатах проведения мониторинга качества предоставления  
государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе  
в 2021 году

В целях реализации постановления Администрации Миасского городского округа 15.11.2013 г. № 7332 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе» (с учетом изменений от 18.05.2020 г.) Управлением экономики Администрации Миасского городского округа в 2021 году проведен ежегодный мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе (далее – МГО) за отчетный период.

Отчетный период: с 01 октября 2020 г. по 30 сентября 2021 г.

При проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг использовались следующие основные нормативные правовые акты:

- постановление Администрации МГО от 15.11.2013 г. № 7332 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе» (с учетом изменений от 18.05.2020 г.);
- постановление Администрации МГО от 11.02.2016 № 707 «Об утверждении Перечней государственных и муниципальных функций и услуг в Миасском городском округе» (с учетом изменений от 17.12.2020 г.);
- административные регламенты по предоставлению государственных и муниципальных услуг, утвержденные постановлениями Правительства Челябинской области и Администрации МГО.

Целью проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Мониторинг) является реализация участниками Мониторинга мер по повышению доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - услуг).

Участниками Мониторинга являются:

- МБУ «Миасский окружной архив»;
- Управление социальной защиты населения Администрации Миасского городского округа;
- Управление имущественных отношений Администрации Миасского городского округа.

Основные задачи Мониторинга:

- 1) определение уровня общей удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления услуг;
- 2) определение уровня доступности услуг в части территориальной удаленности, финансовой приемлемости, удобства графика работы участников Мониторинга;
- 3) определение технологичности процедур предоставления услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;
- 4) установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) сотрудников участников Мониторинга, предоставляющих услугу, либо их отсутствия;
- 5) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, и ожиданий, касающихся качества их предоставления;
- 6) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.

В 2021 году в Миасском городском округе предоставляется:

- 155 услуг в рамках реализации Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», из них массовых социально значимых услуг – 69 услуг в соответствии с Перечнем массовых социально значимых услуг Челябинской области, утвержденным Губернатором Челябинской области от 26.07.2021 года;

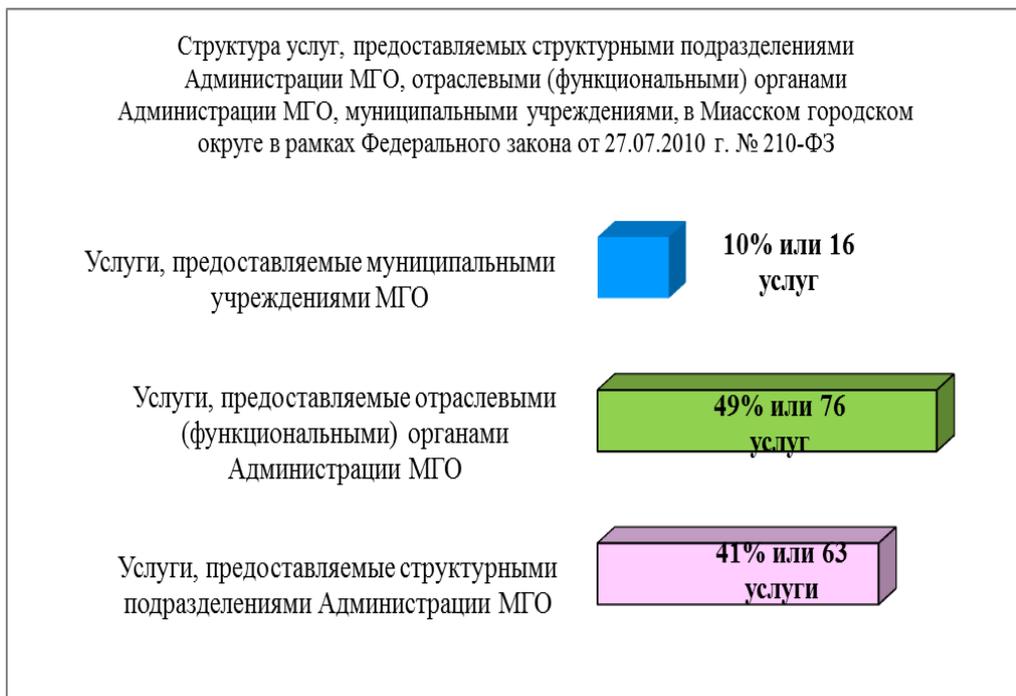
- 5 услуг в рамках реализации Федерального закона от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», из них массовых социально значимых услуг – 1 услуга в соответствии с Перечнем массовых социально значимых услуг Челябинской области, утвержденным Губернатором Челябинской области от 26.07.2021 года.

Структура услуг отражена в диаграммах 1, 2 и 3.

Диаграмма 1



Диаграмма 2





В рамках Мониторинга были исследованы и проанализированы услуги, предоставляемые участниками Мониторинга, по следующим наиболее массовым и востребованным 6 государственным и муниципальным услугам (или 4% от общего количества услуг), отраженным в нижеприведенной таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Наименование государственной, муниципальной услуги	Вид услуги	Наименование участника Мониторинга, ответственного за предоставление государственной, муниципальной услуги
<b>Муниципальное учреждение МГО</b>			
1	Обеспечение доступа к архивным документам и справочно-поисковым средствам к ним в читальном зале архива	Муниципальная	МБУ «Миасский окружной архив»
2	Информационное обеспечение физических и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов, находящихся на территории Челябинской области	Муниципальная, Массовая социально значимая	МБУ «Миасский окружной архив»
<b>Отраслевой (функциональный) орган Администрации МГО</b>			
3	Выплата единовременной материальной помощи гражданам Миасского городского округа, пострадавшим от пожара, чрезвычайной ситуации муниципального характера	Муниципальная	Управление социальной защиты населения Администрации Миасского городского округа
4	Предоставление гражданам субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	Государственная, Массовая социально значимая	Управление социальной защиты населения Администрации Миасского городского округа
5	Выдача удостоверения многодетной семьи Челябинской области	Государственная, Массовая социально значимая	Управление социальной защиты населения Администрации Миасского городского округа
<b>Структурное подразделение Администрации МГО</b>			
6	Предоставление информации о форме собственности на недвижимое и движимое имущество, земельные участки, находящиеся в собственности муниципального образования, включая предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	Муниципальная	Управление имущественных отношений Администрации Миасского городского округа

Вышеуказанные услуги включены в Перечни государственных и муниципальных функций и услуг в Миасском городском округе, утвержденные постановлением Администрации МГО от 11.02.2016 года № 707.

В ходе проведения Мониторинга систематизированы сведения о соблюдении основных требований предоставления услуг, представленные в нижеприведенной таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Наименование государственной, муниципальной услуги	Основных требования предоставления услуг, установленные административными регламентами			
		Наличие административного регламента по предоставлению услуги	Сведения об опубликовании в АИС «РГУ»	Размещение сведений об услуге на Едином портале гос. и мун. услуг (функций)	Возможность получения услуги через ТО ОГАУ «МФЦ Челябинской области»
<b>Муниципальное учреждение МГО:</b> МБУ «Миасский окружной архив»					
1	Обеспечение доступа к архивным документам и справочно-поисковым средствам к ним в читальном зале архива	утвержден	не опубликованы	не размещены	нет
2	Информационное обеспечение физических и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов, находящихся на территории Челябинской области	утвержден	не опубликованы	не размещены	нет
<b>Отраслевой (функциональный) орган Администрации МГО:</b> Управление социальной защиты населения Администрации Миасского городского округа					
3	Выплата единовременной материальной помощи гражданам Миасского городского округа, пострадавшим от пожара, чрезвычайной ситуации муниципального характера	утвержден	опубликованы	размещены	нет
4	Предоставление гражданам субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	утвержден	размещают профильные министерства ЧО	размещены	да
5	Выдача удостоверения многодетной семьи Челябинской области	утвержден	размещают профильные министерства ЧО	размещены	да
<b>Структурное подразделение Администрации МГО:</b> Управление имущественных отношений Администрации Миасского городского округа					
6	Предоставление информации о форме собственности на недвижимое и движимое имущество, земельные участки, находящиеся в собственности муниципального образования, включая предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	утвержден	опубликованы	не размещены	нет

Мониторинг проводился с применением системы общих показателей качества и доступности услуг и их индикаторов, утвержденных постановлением Администрации МГО от 15.11.2013 г. № 7332 (с учетом изменений от 18.05.2020 г.).

Результаты проведенного Мониторинга отражены в приложениях № 1-3 к настоящему отчету о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе за отчетный период.

При проведении Мониторинга использовались следующие основные методы:

- письменный опрос (анкетирование) заявителей с целью сбора первичной информации;
- анализ нормативно-правовой базы с целью определения и сравнения нормативно - установленных значений и исследуемых показателей;
- экспертное интервью с должностными лицами и сотрудниками участников Мониторинга;

- анализ динамики отчетных данных статистической формы 1-ГМУ «Сведения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг» за отчетный период (с 01 октября 2020 г. по 30 сентября 2021 г.) и прошлый отчетный период (с 01 октября 2019 г. по 30 сентября 2020 г.).

Каждая из проанализированных услуг оценивалась по показателям качества, содержащим следующие сведения:

- характеристика заявителей;
- динамика количества обращений заявителей за получением услуги;
- нормативное и фактическое количество посещений заявителя для получения услуги;
- нормативное и фактическое время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением услуги;
- удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги;
- количество жалоб заявителей, в том числе удовлетворенных в досудебном порядке.

По результатам анализа проведенного Мониторинга за отчетный период установлено следующее:

1) Общее количество обращений заявителей за предоставлением услуг, исследованных в рамках Мониторинга, за отчетный период составило 13600 обращений, что на 5% (или на 661 обращение) ниже уровня прошлого аналогичного отчетного периода.

Основной причиной снижения обращений заявителей за предоставлением услуг является введение ограничительных мероприятий по очному приему заявителей на основании распоряжения Правительства Челябинской области от 18.03.2020 г. № 146-РП «О введении режима повышенной готовности» и постановления Администрации МГО от 19.03.2020 г. № 1265 «О введении режима повышенной готовности в Миасском городском округе».

В отчетном периоде через территориальный отдел ОГАУ «МФЦ Челябинской области» поступило 8965 обращений заявителей или 66% от общего количества обращений (в прошлом отчетном периоде данный показатель составлял 71%).

В электронном виде за услугами обратились 132 заявителя.

Результаты исследования по данному вопросу отражены в диаграммах 4,5.

Диаграмма 4





2) По данному количеству обращений заявителей (13600) приняты следующие решения по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг:

- положительные (выдача документов, совершенные действия, услуга предоставлена в полном объеме) – 12314 решения или 91% от общего количества обращений,

- отрицательные – 1286 решений, в том числе по 1087 решениям в связи с представлением заявителем (получателем услуги) неправильно оформленных или утративших силу документов и отсутствием у заявителя (получателя услуги) права на получение субсидии в соответствии с действующим законодательством.

3) Исследуемые услуги, предоставляемые физическим и юридическим лицам, оказывались бесплатно.

4) Фактическое количество посещений заявителя для получения услуги соответствовало установленной в административном регламенте норме.

5) Среднее время ожидания в очереди не превышало время, установленное в административном регламенте предоставления соответствующей услуги.

6) В анкетировании приняло участие 402 респондента, что составляет 3% от общего количества обращений заявителей. Снижение количества анкетизируемых обусловлено введением ограничительных мер в связи с пандемией коронавирусной инфекции.

Результаты опроса позволили сделать следующие выводы:

- основными источниками получения информации остались привычные способы: большинство респондентов предпочли личное обращение непосредственно в орган либо через территориальный отдел ОГАУ «МФЦ Челябинской области»,

- 100% респондентов отметили свою удовлетворенность сроками ожидания в очереди;

- 83% респондентов удовлетворены комфортностью помещений, мест для ожидания и приема заявителей;

- 100% респондентов получили результат услуги в нормативно установленные сроки;

- 100% респондентов удовлетворены качеством консультаций (предоставления помощи);

- 100% респондентов удовлетворены внимательностью, вежливостью и компетентностью должностных лиц участников Мониторинга;

- 100% респондентов оценили расположение конкретного участника Мониторинга и график его работы как удовлетворительные;

- 49% респондентов вынужденно обратились к посредникам для получения услуги.

Удовлетворенность участников анкетирования фактическим качеством результата предоставления услуги (в целом) составила 100%.

7) Мотивированных жалоб от заявителей в процессе предоставления услуг не поступало.

На основании вышеизложенного, с учетом результатов Мониторингов прошлых отчетных периодов результаты настоящего Мониторинга свидетельствуют о стабильной удовлетворительной оценке качества предоставления услуг в Миасском городском округе как на основании анализа базовых показателей текущей деятельности участников Мониторинга, так и анализа анкетного опроса заявителей.

Нарушений действующих порядков предоставления услуг или их несоответствия административным регламентам выявлено не было.

В целях оптимизации процесса предоставления услуг и повышения качества их предоставления и доступности для населения Миасского городского округа можно выделить следующие основные направления дальнейшей работы всех структурных подразделений Администрации МГО, отраслевых (функциональных) органов Администрации МГО, муниципальных учреждений МГО:

1. Обеспечение соответствия условий предоставления услуг нормативно-установленным стандартам в части своевременной актуализации:

- нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление услуг;
- сведений об услуге при опубликовании в автоматизированной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций);
- сведений об услуге при опубликовании на Едином портале государственных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Челябинской области ([www.gosuslugi74.ru](http://www.gosuslugi74.ru)).

2. Исполнение Плана перевода в электронный формат массовых социально значимых услуг, предоставляемых в Миасском городском округе, утвержденного распоряжением Администрации МГО от 01.11.2021 г. № 279-р.

3. Обращение особого внимания на наличие обращений заявителей по причине ошибок сотрудников, а также на наличие жалоб от заявителей, связанных с ненадлежащим выполнением обязанностей сотрудников и обращением с заявителями.

4. Размещение отчетов о результатах Мониторинга за отчетный период на официальных сайтах.

Во исполнение подпункта 4 пункта 2 постановления Администрации МГО от 15.11.2013 г. № 7332 (с учетом изменений от 18.05.2020 г.) итоговый отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе за отчетный период публикуется на официальном сайте Администрации МГО: [miass.gov74.ru](http://miass.gov74.ru).

Приложение № 1  
к отчету о результатах проведения мониторинга качества  
предоставления государственных и муниципальных услуг  
в Миасском городском округе в 2021 году

Информация о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде в Миасском городском округе  
за период с 01.10.2020 года по 30.09.2021 года \*

Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) органами Администрации МГО, муниципальными учреждениями МГО	Количество государственных и муниципальных услуг с доступной о них информацией на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)	Количество государственных и муниципальных услуг, размещенных на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)	Количество государственных и муниципальных услуг с формами документов, необходимых для получения услуги, доступных для копирования и сохранения	Количество государственных и муниципальных услуг с возможностью заполнения форм документов, необходимых для получения услуги, в электронном виде с последующим выводом на печать	Количество государственных и муниципальных услуг с возможностью представления документов, необходимых для получения услуги, в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)	Количество обращений за получением государственной и муниципальной услуги в электронном виде	Количество государственных и муниципальных услуг, при предоставлении которых используется система межведомственного электронного взаимодействия
6	3	3	3	0	0	31	3

\* Примечание: информация по услугам, по которым проводился Мониторинг в 2021 году





УСЗН Администрации МГО

4	Выплата единовременной материальной помощи гражданам Миасского городского округа, пострадавшим от пожара, чрезвычайной ситуации муниципального характера	Специалист отдела по работе с обращениями граждан (для приема жалоб от физических лиц), Делопроизводитель УСЗН Администрации МГО	Глава Округа, Начальник УСЗН Администрации МГО	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Предоставление гражданам субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	Специалист отдела по работе с обращениями граждан (для приема жалоб от физических лиц), Делопроизводитель УСЗН Администрации МГО	Глава Округа, Начальник УСЗН Администрации МГО	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Выдача удостоверения многодетной семьи Челябинской области	Специалист отдела по работе с обращениями граждан (для приема жалоб от физических лиц), Делопроизводитель УСЗН Администрации МГО	Глава Округа, Начальник УСЗН Администрации МГО	0	0	0	0	0	0	0	0
Информация по всем услугам		X	X	0	0	0	0	0	0	0	0

Приложение № 3  
к отчету о результатах проведения мониторинга  
качества предоставления государственных и муниципальных услуг  
в Миасском городском округе в 2021 году

Информация о достижении основных индикаторов предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе  
за период с 01.10.2020 года по 30.09.2021 года

№ п/п	Наименование государственной или муниципальной услуги	Всего обращений заявителей за получением государственной или муниципальной услуги в отчетном периоде	Количество отказов в предоставлении государственной или муниципальной услуги	Количество посещений заявителя для получения государственной или муниципальной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением государственной или муниципальной услуги, минут		Форма предоставления государственной или муниципальной услуги, единиц			Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственной или муниципальной услуги в целом, % от общего числа заявителей
				норматив	факт	норматив	факт	очная	через МФЦ	в электронном виде	
Управление имущественных отношений Администрации МГО											
1	Предоставление информации о форме собственности на недвижимое и движимое имущество, земельные участки, находящиеся в собственности муниципального образования, включая предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	65	0	2	2	15	5	65	0	0	100%

МБУ "Миасский окружной архив"											
2	Обеспечение доступа к архивным документам и справочно-поисковым средствам к ним в читальном зале архива	28	0	2	2	15	менее 15	28	0	0	100%
3	Информационное обеспечение физических и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов, находящихся на территории Челябинской области	3722	199	2	2	15	менее 15	3621	0	101	100%
УСЗН Администрации МГО											
4	Выплата единовременной материальной помощи гражданам Миасского городского округа, пострадавшим от пожара, чрезвычайной ситуации муниципального характера	46	0	2	2	15	5	46	0	0	100%
5	Предоставление гражданам субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	9388	1087	2	2	15	10	743	8614	31	100%
6	Выдача удостоверения многодетной семьи Челябинской области	351	0	2	2	15	10	0	351	0	100%
Информация по всем услугам		13 600	1 286	X	X	X	X	4 503	8 965	132	X