

Отчет

о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых Управлением социальной защиты населения Администрации Миасского городского округа, за прошедший год.

Общие сведения

Управлением социальной защиты населения Администрации Миасского городского округа за отчетный период с 01.10.2020г. по 30.09.2021г. проведен мониторинг качества предоставления следующих государственных и муниципальных услуг:

- «Выплата единовременной материальной помощи гражданам Миасского городского округа, пострадавшим от пожара, чрезвычайной ситуации муниципального характера» (муниципальная услуга);
- «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (государственная услуга);
- «Выдача удостоверения многодетной семьи Челябинской области» (государственная услуга).

Нормативными правовыми основаниями проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

- постановление Администрации МГО от 15.11.2013г. № 7332 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе»;
- постановление Администрации МГО от 11.02.2016г. № 707 «Перечень государственных и муниципальных функций и услуг в Миасском городском округе» (в редакции от 17.12.2020г. №6018);
- постановление Администрации МГО от 31.03.2021г. № 1440 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выплата единовременной материальной помощи гражданам Миасского городского округа, пострадавшим от пожара, чрезвычайной ситуации муниципального характера» в новой редакции и признании утратившим силу постановления Администрации Миасского городского округа от 8 сентября 2017 года № 4467 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выплата единовременной материальной помощи гражданам Миасского городского округа, пострадавшим от пожара, чрезвычайной ситуации муниципального характера»;
- Постановление Правительства Челябинской области от 23.05.2012 г. № 247-П «Об Административном регламенте предоставления государственной услуги по предоставлению гражданам субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»;
- Постановление Правительства Челябинской области от 29.10.2014 г. № 526-П «Об Административном регламенте предоставления государственной услуги «Выдача удостоверения многодетной семьи

Челябинской области» и внесении изменений в постановление Правительства Челябинской области от 07.07.2014 г. № 310-П».

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг проводился в 5 этапов.

1 этап:

- формирование перечня государственных и муниципальных услуг для проведения мониторинга в соответствии с рекомендательным письмом Заместителя Главы Округа (по экономическому развитию и инвестициям) Администрации МГО от 16.03.2021 № 246/1.4;

- формирование системы показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг в соответствии с Административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг;

- проведение с 01 октября 2020 года по 30 сентября 2021 года добровольного анкетирования заявителей о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг по форме в соответствии с Приложением № 2 к Положению о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

- определение точек сбора заполненных заявителями анкет.

2 этап:

- сбор данных из статистических форм 1-ГМУ «Сведения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг» на портале ГАС «Управление» за 4 квартал 2020 года и 1-3 кварталы 2021 года;

- обработка и анализ заполненных заявителями анкет в соответствии с Положением о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

3-4 этапы:

- проведение исследования нормативно установленных и фактических показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг, в части определения числа обращений заявителей за получением государственной и муниципальной услуги, финансовых и временных затрат, соблюдения стандартов предоставления государственной и муниципальной услуги;

- анализ полученных результатов и подготовка отчета о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг за прошедший год.

5 этап:

- по результатам проведенного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг разработка мероприятий по улучшению условий предоставления государственных и муниципальных услуг, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. Муниципальная услуга «Выплата единовременной материальной помощи гражданам Миасского городского округа, пострадавшим от пожара, чрезвычайной ситуации муниципального характера»:

1.1. Заявителями являются пострадавшие граждане Российской Федерации, зарегистрированные по месту жительства и постоянно проживающие на территории Миасского городского округа, являющиеся собственниками (нанимателями по договору социального, специализированного найма) жилых помещений, утраченных (поврежденных) в результате пожаров, либо пострадавшие от чрезвычайной ситуации муниципального характера на территории Миасского городского округа.

1.2. Методологическая информация:

- метод, используемый для сбора первичной информации, - анкетирование;
- точка сбора анкет – кабинет №112 в здании УСЗН (г. Миасс, пр. Макеева, 8а);
- количество респондентов (участвующих в анкетировании) за период с 01.10.2020г. по 30.09.2021г. – 14 заявителей, что составляет 30% от общего числа заявителей на получение муниципальной услуги;
- перечень респондентов – физические лица-заявители, получающие муниципальную услугу.

1.3. Фактические результаты исследования и анализ полученных результатов:

- данная муниципальная услуга предоставляется заявителям очно непосредственно отделом социальной поддержки ветеранов (кабинет 112 в здании УСЗН (г. Миасс, пр. Макеева, 8а);
- предоставление муниципальной услуги через Единый портал/региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) не предусмотрено Административным регламентом;
- муниципальная услуга предоставляется заявителям бесплатно;
- фактическое число обращений заявителей для получения муниципальной услуги соответствует нормативным, установленным Административным регламентом, и составило 1 раз;
- фактическое среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением услуги меньше нормативного, установленного Административным регламентом (15 минут), и составило 5 минут;
- в полном объеме соблюдены стандарты предоставления услуги в соответствии с Административным регламентом, утвержденным постановлением Администрации МГО от 31.03.2021г. № 1440;
- за период с 1 октября 2020 года по 30 сентября 2021 года за получением услуги обратилось 46 заявителей, что больше аналогичного периода прошлого года на 4 заявителя;
- по данному количеству заявителей принято 46 положительных решений в предоставлении услуги;
- жалобы от заявителей в процессе предоставления муниципальной услуги не поступали;
- удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги (в целом) составляет 100%;

1.4. Перечень мероприятий по улучшению условий предоставления муниципальных услуг:

- своевременной актуализации нормативных правовых актов, регламентирующих оказания услуг (административных регламентов по

предоставлению услуг, предоставление предложений в Управление экономики Администрации МГО по внесению изменений в Перечни государственных и муниципальных услуг (функций) в Миасском городском округе, утвержденные постановлением Администрации МГО от 11.02.2016 года № 707);

- своевременной актуализации сведений об услуге при опубликовании в АИС «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» в соответствии с Порядком формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг (функций), утвержденным постановлением Администрации МГО от 24.03.2016 г. № 1509 (в редакции от 29.04.2020 г.);

- качественного и своевременного заполнения статистических форм 1-ГМУ, 2-ГМУ «Сведения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг» на портале ГАС Управление в соответствии с приказом Росстата от 17.12.2018 г. № 744;

- своевременного размещения утвержденных административных регламентов по предоставлению услуг на официальном сайте Администрации МГО (miass.gov74.ru) в соответствующей вкладке своего структурного подразделения и отчета о результатах Мониторинга.

- регулярное проведение письменного конфиденциального опроса заявителей с заполнением анкеты в момент получения ими результата услуги. Удельный показатель респондентов не должен быть ниже 50% от общего числа обращений заявителей.

- размещение информации о способах, условиях, порядке предоставления услуги на информационных стендах в помещении УСЗН.

2. Государственная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»

2.1. Заявителями на получение государственной услуги являются:

- 1) лица из числа указанных в пунктах 2, 3, 5 Правил предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2005 г. N 761 "О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг";

- 2) лица из числа указанных в пункте 1 постановления Правительства Челябинской области от 12.04.2006 г. N 61-П "О дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий малоимущих семей и одиноко проживающих граждан при предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг на территории Челябинской области".

От имени заявителей могут выступать их представители, уполномоченные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, выступать от их имени.

2.2. Методологическая информация:

- метод, используемый для сбора первичной информации, - анкетирование,

- точка сбора анкет - помещение в здании МАУ «МФЦ МГО» (г. Миасс, ул. Лихачева, 21, ул. Менделеева, 14, ул. Пролетарская,), помещение в здании УСЗН (г. Миасс, пр. Макеева, 8а);

- количество респондентов (участвующих в анкетировании) за период с 01.10.2020г. по 30.09.2021г. – 286 заявителей, что составляет 3% от общего числа заявителей на получение государственной услуги;

- перечень респондентов – физические лица-заявители, получающие государственную услугу.

2.3. Фактические результаты исследования и анализ полученных результатов:

- данная государственная услуга предоставляется заявителям очно (г. Миасс, ул. Лихачева, 21, ул. Менделеева, 14, ул. Пролетарская, 1; г. Миасс, пр. Макеева, 8а);

- предоставление государственной услуги через Единый портал/региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) предусмотрено Административным регламентом,

- муниципальная услуга предоставляется заявителям бесплатно;

- фактическое число обращений заявителей для получения государственной услуги соответствует нормативным, установленным Административным регламентом, и составило 1 раз;

- фактическое среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением услуги меньше нормативного, установленного Административным регламентом (15 минут), и составило 10 минут;

- в полном объеме соблюден стандарт предоставления услуги в соответствии с Административным регламентом, утвержденным постановлением Правительства Челябинской области от 23.05.2012 г. № 247-П;

- за период с 1 октября 2020 года по 30 сентября 2021 года за получением услуги обратилось 9388 заявителей, что меньше аналогичного периода прошлого года на 1299 заявителей;

- по данному количеству заявителей принято 8301 положительных решений в предоставлении услуги, 1087 отказов;

- жалобы от заявителей в процессе предоставления муниципальной услуги не поступали;

- удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги (в целом) составляет 100%;

2.4. Перечень мероприятий по улучшению условий предоставления государственных услуг:

- качественного и своевременного заполнения статистических форм 1-ГМУ, 2-ГМУ «Сведения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг» на портале ГАС Управление в соответствии с приказом Росстата от 17.12.2018 г. № 744;

- регулярное проведение письменного конфиденциального опроса заявителей с заполнением анкеты в момент получения ими результата услуги.

- размещение информации о способах, условиях, порядке предоставления услуги на информационных стендах в помещении УСЗН.

3. Государственная услуга «Выдача удостоверения многодетной семьи Челябинской области»:

3.1. Заявителями, получающими данную услугу, являются:

Заявителями на получение государственной услуги могут быть один из родителей (усыновителей) либо лицо, его заменяющее (опекун, попечитель), постоянно проживающие на территории Челябинской области и имеющие на своем содержании трех и более детей (в том числе усыновленных, взятых под опеку (попечительство), пасынков и падчериц) в возрасте до восемнадцати лет.

3.2. Методологическая информация:

- метод, используемый для сбора первичной информации, - анкетирование;
- точка сбора анкет - помещение в здании МАУ «МФЦ МГО» (г. Миасс, ул. Лихачева, 21, ул. Менделеева, 14, ул. Пролетарская, 1), помещение в здании УСЗН (г. Миасс, пр. Макеева, 8а);
- количество респондентов (участвующих в анкетировании) за период с 01.10.2020г. по 30.09.2021г. – 38 заявителей, что составляет 10% от общего числа заявителей на получение муниципальной услуги;
- перечень респондентов – физические лица-заявители, получающие государственную услугу.

3.3. Фактические результаты исследования и анализ полученных результатов:

- данная государственная услуга предоставляется заявителям очно в УСЗН (г. Миасс, пр. Макеева, 8а), в МАУ «МФЦ МГО» (г. Миасс, ул. Лихачева, 21, ул. Менделеева, 14, ул. Пролетарская, 1);
- предоставление государственной услуги через Единый портал/региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) предусмотрено Административным регламентом;
- государственная услуга предоставляется заявителям бесплатно;
- фактическое число обращений заявителей для получения государственной услуги соответствует нормативным, установленным Административным регламентом, и составило 2 раза;
- фактическое среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением услуги меньше нормативного, установленного Административным регламентом (15 минут), и составило 10 минут;
- в полном объеме соблюден стандарт предоставления услуги в соответствии с Административным регламентом, утвержденным постановлением Правительства Челябинской области от 29.10.2014 г. № 526-П;
- за период с 1 октября 2020 года по 30 сентября 2021 года за получением услуги обратились 351 заявитель, что больше аналогичного периода прошлого года на 29 заявителей;
- по данному количеству заявителей принято 351 положительных решений в предоставлении услуги, отказов нет;
- жалобы от заявителей в процессе предоставления муниципальной услуги не поступали;
- удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги (в целом) составляет 100%;

2.4. Перечень мероприятий по улучшению условий предоставления государственных услуг:

- качественного и своевременного заполнения статистических форм 1-ГМУ, 2-ГМУ «Сведения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг» на портале ГАС Управление в соответствии с приказом Росстата от 17.12.2018 г. № 744;

- регулярное проведение письменного конфиденциального опроса заявителей с заполнением анкеты в момент получения ими результата услуги.

- размещение информации о способах, условиях, порядке предоставления услуги на информационных стендах в помещении УСЗН.

Начальник УСЗН



Е.П. Липовая