

Отчет  
о результатах проведения мониторинга качества предоставления  
муниципальных услуг, предоставляемых Управлением социальной защиты населения  
Администрации Миасского городского округа,  
за отчетный период.

Управлением социальной защиты населения Администрации Миасского городского округа проведен за отчетный период мониторинг качества предоставления следующей муниципальной услуги:

- «Оформление (выпуск) и выдача социальной транспортной карты (электронного проездного билета)»

Отчетный период: с 01 октября 2022 года по 30 сентября 2023 года.

Нормативными правовыми основаниями проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг являются:

- постановление Администрации МГО от 15.11.2013г. № 7332 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе» (в редакции от 18.05.2020 года),

- постановление Администрации МГО от 11.02.2016г. № 707 «Об утверждении Перечней муниципальных и государственных услуг, предоставляемых в Миасском городском округе, и назначении должностных лиц, ответственных за качество предоставления муниципальных и государственных услуг независимо от формы их предоставления» (в редакции от 07.11.2022 года);

- постановление Администрации МГО от 17.12.2020 г. № 6017 "Об утверждении Перечней муниципальных услуг и государственных услуг, переданных органами исполнительной власти Челябинской области для исполнения органами местного самоуправления, предоставление которых организуется в Территориальном отделе областного государственного автономного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области" на территории Миасского городского округа и о признании утратившими силу постановлений Администрации Миасского городского округа от 20.09.2016 г. № 5187, от 15.10.2014 г. № 6158" (в редакции от 18.10.2022 г.);

- распоряжение Администрации МГО от 01.11.2021 г. № 279-р «Об утверждении Перечня массовых социально значимых услуг, предоставляемых в Миасском городском округе, Плана перевода в электронный формат массовых социально значимых услуг, предоставляемых в Миасском городском округе, должностных лиц, ответственных за обеспечение перевода в электронный формат массовых социально значимых услуг, предоставляемых в Миасском городском округе, и признании утратившим силу распоряжения Администрации МГО от 17.06.2021 г. №166-р» (в редакции от 10.03.2023 г.)

- распоряжение Администрации МГО от 21.09.2022 г. №203-р «Об утверждении Плана мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления в Миасском городском округе»;

- постановление Администрации МГО от 06.09.2023 г. № 4548 «О внесении изменений в постановление Администрации Миасского городского округа от 05.04.2021 г. № 1499 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оформление (выпуск) и выдача социальной транспортной карты (электронного проездного билета)» и признании утратившим силу постановления Администрации Миасского городского округа Челябинской области от 17 февраля 2020 года № 681» и признании утратившим силу постановления Администрации Миасского городского округа Челябинской области от 13.07.2021 г. № 3312»;

- приказ Росстата РФ от 17.12.2018 г. №744 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения для организации Минэкономом РФ федерального статистического наблюдения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг (в редакции от 23.12.2021 г.)

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее по тексту – услуг) проводился в 5 этапов.

1 этап:

- формирование перечня услуг для проведения мониторинга в соответствии с рекомендательным письмом Заместителя Главы Округа (по экономическому развитию и инвестициям) Администрации МГО от 30.03.2023 № 369/1.4;
- формирование системы показателей качества и доступности услуг в соответствии с Административным регламентом предоставления услуги;
- проведение с 01 октября 2022 года по 30 сентября 2023 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 отчетный период с 01 октября 2022 года по 30 сентября 2023 года;
- обработка и анализ заполненных заявителями анкет в соответствии с Положением о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

3-4 этапы:

- проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление исследуемых услуг, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения, уточнения, учета динамики нормативно установленных значений параметров качества предоставления услуг, а также выявление проблем, возникающих при предоставлении услуг;
- проведение исследования нормативно установленных и фактических показателей качества и доступности услуг в части числа обращений заявителей за получением услуги, финансовых и временных затрат, соблюдения стандартов предоставления муниципальной услуги;
- проведение анализа полученных результатов и подготовка отчета о результатах проведения мониторинга качества предоставления услуг за отчетный период.

5 этап:

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

1. Муниципальная услуга «Оформление (выпуск) и выдача социальной транспортной карты (электронного проездного билета)»:

2. Заявителями, получающими данную услугу, являются зарегистрированные по месту жительства или месту пребывания в Миасском городском округе:

- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- участники Великой Отечественной войны из числа лиц, указанных в подпунктах «а» - «ж» и «и» подпункта 1 пункта 1 статьи 2 Федерального закона «О ветеранах»;
- бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- ветераны боевых действий из числа лиц, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 1 статьи 3 Федерального закона «О ветеранах», не состоящие на военной или приравненной к ней службе;
- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев; военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированные в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;
- члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;
- инвалиды;
- дети-инвалиды;
- граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- инвалиды вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС (1986 - 1990 годы);
- граждане, призванные на военные сборы и принимавшие участие в 1988 - 1990 годах в работах по объекту «Укрытие»;
- граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие аварии на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча;
- граждане, ставшие инвалидами вследствие аварии на производственном объединении «Маяк»;
- участники ликвидации последствий аварии на производственном объединении «Маяк» в 1957 - 1958 годах и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча периода 1949 - 1956 годов;
- участники ликвидации последствий аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» периода 1959 - 1961 годов и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча периода 1957 - 1962 годов;
- граждане из подразделений особого риска;
- лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России» либо знаком «Почетный донор СССР»;
- члены семей погибших (умерших) граждан, удостоенных звания Героя Советского Союза, звания Героя Российской Федерации;
- лица, достигшие возраста: женщины - 55 лет, мужчины - 60 лет, не имеющие права на получение мер социальной поддержки в денежной форме и права льготного проезда в соответствии с федеральным и областным законодательством;
- студенты ВУЗов и организаций среднего профессионального образования, обучающиеся в учебных заведениях г. Миасса по очной форме обучения;
- школьники;
- лица из числа региональных категорий льготников (ветераны труда, труженики тыла, реабилитированные лица, пострадавшие от политических репрессий, ветераны военной службы, ветераны труда Челябинской области);
- пенсионерам всех категорий, не имеющим права на получение мер социальной поддержки в денежной форме и права льготного проезда в соответствии с федеральным и областным законодательством.

### 3. Методологическая информация:

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

3.2 точка сбора анкет – помещения в зданиях Территориального отдела ОГАУ «МФЦ Челябинской области» в Миасском городском округе (г. Миасс, ул. Лихачева, 21, ул. Менделеева, 14);

3.3 количество респондентов (участвующих в анкетировании) – 1847 заявителей, что составляет 56% от общего числа заявителей на получение услуги;

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

### 4. Фактические результаты исследования и анализ полученных результатов:

4.1 данная услуга предоставляется заявителям: очно через территориальный отдел ОГАУ «МФЦ Челябинской области» в Миасском городском округе (г. Миасс, ул. Лихачева, 21, ул. Менделеева, 14)

4.2 муниципальная услуга предоставляется заявителям бесплатно;

4.3 фактическое число обращений заявителей для получения муниципальной услуги соответствует нормативным, установленному Административным регламентом, и составило 2 раза;

4.4 фактическое среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением услуги меньше нормативного, установленного Административным регламентом (15 минут), и составило 7 минут;

4.5 в полном объеме соблюдены стандарты предоставления услуги в соответствии с Административным регламентом, утвержденным постановлением Администрации МГО от 06.09.2023 г. № 4548;

4.6 за период с 1 октября 2022 года по 30 сентября 2023 года за получением услуги обратилось 3289 заявителей;

4.7 по данному количеству заявителей принято 3268 положительных решений в предоставлении услуги;

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

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

- аналитическая информация по показателям качества предоставления услуги отражена в приложениях к настоящему отчету.

5. Перечень мероприятий по улучшению условий предоставления муниципальных услуг.

Проведение на постоянной основе ответственными лицами следующей комплексной работы и мероприятий по:

- своевременной актуализации нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг (административных регламентов по предоставлению услуг, предоставление предложений в Управление экономики Администрации МГО по внесению изменений в постановления Администрации МГО № 707, №6017);

- 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.);

- качественному и своевременному заполнению 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;

- своевременному размещению 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.

- регулярному проведению 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.

Начальник УСЗН



Е.П. Липовая