

## Заключение по итогам мониторинга

исполнения административного регламента, утвержденного постановлением администрации Петропавловск-Камчатского городского округа от 17 января 2017 г. № 25 «Об Административном регламенте предоставления администрацией Петропавловск-Камчатского городского округа муниципальной услуги по принятию на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма» за 2018 год

В период с 10.04.2019 по 30.04.2019 года ответственным лицом за организацию проведения мониторинга исполнения административных регламентов Багаевой А.В. были проведены мероприятия по мониторингу оказания муниципальной услуги «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма» (далее – муниципальная услуга).

Проведение мониторинга оказания муниципальной услуги (далее - мониторинг) осуществлялось с целью:

- оценки эффективности исполнения административного регламента предоставления муниципальной услуги;
- оценки качества, комфортности и доступности оказываемой муниципальной услуги;

При проведении мониторинга были поставлены следующие задачи:

- наблюдение за состоянием предоставления муниципальной услуги;
- наблюдение за выполнением требований административного регламента в местах оказания муниципальной услуги, в том числе: соблюдение сроков исполнения, состава и порядка предоставления документов, требований к местам приема заявителей, требований к информированию, консультированию, обжалованию;
- наблюдение за исполнением административного регламента с точки зрения соответствия административных процедур административному регламенту, в части последовательности, содержания работ, соблюдения требований к оформлению документов, критериев принятия решений, соблюдения сроков выполнения отдельных действий в ходе предоставления муниципальной услуги.

Органом администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Управление коммунального хозяйства и жилищного фонда администрации Петропавловск-Камчатского городского округа.

В ходе мониторинга был проведен письменный опрос получателей муниципальной услуги, осуществлен сбор внешних данных, в том числе:

- количество получателей муниципальной услуги с 01.01.2018 по 31.12.2018 - 405 человек;
- количество заявителей, обратившихся за получением

информации о муниципальной услуге, о порядке исполнения муниципальной услуги 01.01.2018 по 31.12.2018, - более 450 человек;

– количество заявителей, получивших результат предоставления муниципальной услуги, - 405;

– иные показатели (полный перечень показателей приведен в приложении 1).

В ходе проведения мониторинга отмечено соблюдение установленных сроков предоставления муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаемой на портале государственных и муниципальных услуг Камчатского края не актуализирована.

В результате проведения мониторинга было установлено, что предоставление муниципальной услуги соответствовало требованиям действующего законодательства, регулирующего правоотношения в данной сфере, в том числе требованиям административного регламента, утвержденного постановлением администрации Петропавловск-Камчатского городского округа от 17 января 2017 г. № 25 «Об Административном регламенте предоставления администрацией Петропавловск-Камчатского городского округа муниципальной услуги по принятию на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма».

Доступность получения муниципальной услуги в КГКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его филиалах на территории Петропавловск-Камчатского городского округа обеспечена.

Оценки эффективности, результативности, информационной доступности, а также доступности и комфортности предоставления муниципальной услуги имеют высокие показатели.

Предложения по повышению эффективности предоставления муниципальной услуги следующие:

1. Оптимизация муниципальной услуги. Оптимизация предполагает собой комплексные мероприятия, направленные на повышение эффективности оказания муниципальной услуги:

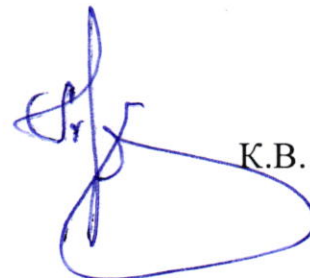
- в части оперативного внесения изменений в административный регламент на основании изменений действующего законодательства, а также принятия муниципальных правовых актов, регулирующих порядок оказания муниципальной услуги;

- в части соблюдения сроков оказания муниципальной услуги и недопустимости нарушения сроков исполнения административных процедур.

2. Управлению коммунального хозяйства и жилищного фонда администрации Петропавловск-Камчатского городского округа информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаемой на портале государственных и муниципальных услуг Камчатского края актуализировать в срок до 1.06.2019.

3. Доступность получения муниципальной услуги в электронном виде в стадии разработки. Срок реализации проекта – 1 января 2020 года.

Заместитель Главы администрации  
Петропавловск – Камчатского  
городского округа – руководитель  
Управления делами администрации  
Петропавловск-Камчатского  
городского округа

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

К.В. Брызгин

Приложение 1  
к заключению по итогам мониторинга  
исполнения административного регламента,  
утвержденного постановлением  
администрации Петропавловск-Камчатского  
городского округа от 17 января 2017 г. № 25  
«Об Административном регламенте  
предоставления администрацией  
Петропавловск-Камчатского городского  
округа муниципальной услуги по принятию  
на учет граждан в качестве нуждающихся в  
жилых помещениях, предоставляемых по  
договорам социального найма» за 2018 год

### Мониторинг

исполнения административного регламента, утвержденного постановлением администрации  
Петропавловск-Камчатского городского округа от 17 января 2017 г. № 25  
«Об Административном регламенте предоставления администрацией Петропавловск-Камчатского городского округа  
муниципальной услуги по принятию на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых  
по договорам социального найма» за 2018 год

#### *1. Анализ показателей качества предоставления муниципальной услуги*

№ п/п	Показатель	Выводы по соответствию ситуации в объекте мониторинга положениям административного регламента (оценка в	Чем подтверждается оценка (опрос заявителей, фотоматериалы, визуальный анализ, анализ документов и т.д.)	Комментарии
1.	Уровень транспортной доступности места приема заявления на оказание муниципальной услуги	4,5	Опрос заявителей	
2.	Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги	5	Визуальный анализ, анализ документов	
3.	Порядок информирования о ходе исполнения муниципальной услуги	5	Визуальный анализ, анализ документов	

4.	Порядок получения консультации об исполнении муниципальной услуги	5	Визуальный анализ, анализ документов	
5.	График приёма заявлений и консультирование заявителей	4,5	Опрос заявителей	
6.	Длительность ожидания в очереди при подаче заявления на оказание муниципальной услуги	4	Опрос заявителей	
7.	Общий срок исполнения муниципальной услуги	4	Визуальный анализ, анализ документов, опрос заявителей	При анализе исполнительской дисциплины выявлены нарушения сроков предоставления муниципальной услуги. Оценка работы Департамента по оказанию муниципальной услуги- удовлетворительно
8.	Требования к документам предоставляемым заявителем, для получения муниципальной услуги	5	Анализ документов	
9.	Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной услуги	5	Анализ документов	
10.	Требования к оборудованию мест оказания муниципальной услуги	5	Визуальный анализ, анализ документов	
11.	Условия и сроки предоставления муниципальной услуги	5	Анализ документов, опрос заявителей	
12.	Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги	5	Анализ документов	
13.	Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги	5	Анализ документов	

Количество респондентов, принявших участие в письменном опросе – 10 человек.

Расчет коэффициента качества исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги, баллов:

$$K_m = 62/13 = 4,8$$

$$K_m (\%) = 4,8/5 \times 100 \% = 96 \%$$

$K_m$  – средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги, баллов;  
 $K_m (\%)$  – средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги, %.

Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Значение коэффициента качества, %	Интерпретация значений коэффициента
1	90-100	Отличный
2	85 - 89	Очень хороший
3	80 – 84	Хороший
4	75 - 79	Удовлетворительный
5	70 - 74	Вызывающий беспокойство
6	65 - 69	Плохой
7		Очень плохой

*Вывод:* Значение коэффициента качества исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги составляет 96%, что соответствует оценке «отлично».

2. Анализ соблюдения административных процедур

№ п/п	Наименование административной процедуры (действия)	Действие выполняется	Соблюдение срока	Соблюдение требований к оформлению документов	Соблюдение критериев принятия решений	Выводы по соответствию ситуации в объекте мониторинга положениям административного регламента (оценка в баллах)	Чем подтверждается оценка (интервью с служащими, анализ документов и т.д.)	Комментарии
1.	Приём и регистрация заявлений	+	+	+	+	5	Визуальный анализ, беседа со специалистами, анализ документов	
2.	Рассмотрение заявлений	+	-	+	+	5	Анализ документов	
3.	Подготовка и направление ответов заявителям	+	+	+	+	5	Визуальный анализ, беседа со специалистами, анализ документов	

Расчет коэффициента качества исполнения административного регламента в части соблюдения административных процедур, баллов:

$$K_k = 15/3 = 5$$

$$K_k (\%) = 5/5 \times 100\% = 100\%$$

$K_k$  – средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения административных процедур, баллов

$K_k$  – средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения административных процедур, %.

*Вывод:* Положения административного регламента в части соблюдения административных процедур, а именно сроки выполнения отдельных действий по каждой административной процедуре, соблюдение требований к оформлению документов, критериев принятия решения выполняются не в полном объеме, выполнение которых оценивается как удовлетворительное.

### 3. Анализ показателей результативности предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Показатель	2017 год	2018 год	Изменение количества заявителей муниципальной услуги (%)
1	Количество заявителей муниципальной услуги	325	405	Увеличение на 25%
2	Наличие (отсутствие) нарушений в процессе оказания муниципальной услуги			
3	Количество заявителей, обжаловавших решения и действия должностных лиц			
4	Количество выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги по результатам проверок			

*Вывод:* Отсутствие нарушений в процессе оказания муниципальной услуги, а также отсутствие жалоб от заявителей свидетельствует о высокой результативности предоставления муниципальной услуги

Заместитель начальника  
общего отдела Управления делами администрации  
Петропавловск-Камчатского городского округа



А.В.Багаева