



АДМИНИСТРАЦИЯ
ПЕТРОПАВЛОВСК-КАМЧАТСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА
УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ

Ленинская ул., д.14,
г. Петропавловск-Камчатский, 683000
Тел. (4152) 30-25-50, факс (4152) 30-25-51;
e-mail: ud@pkgo.ru
ОКПО 71828056 ОГРН 1064101002965
ИНН 4101105617 КПП 410101001

15.05.2020 № С/М

Заключение по итогам проведения мониторинга исполнения административного регламента 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 2019 год

В период с 01.04.2020 по 15.04.2020 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 01.01.2019 по 31.12.2019 – 122 человека;
- количество заявителей, обратившихся за получением информации о муниципальной услуге, о порядке исполнения муниципальной услуги 01.01.2019 по 31.12.2019, - более 300 человек;
- количество заявителей, получивших результат предоставления муниципальной услуги, - 122;
- 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.

В целях оптимизации процесса предоставления услуги, а также повышения доступности и качества муниципальной услуги для населения Петропавловск-Камчатского городского округа предлагается:

- усилить информирование и разъяснительную работу с заявителями по вопросам использования Единого портала государственных и муниципальных услуг для получения услуг, переведенных в электронный вид;
- более активно использовать практику предварительной записи заявителей услуг, в том числе и в электронном виде с целью максимально возможного сокращения времени на ожидание в очереди;

- ежегодно проводить мониторинг качества предоставления услуг для выявления основных тенденций в вопросах предоставления услуг;

- в максимально возможные короткие сроки завершить регламентацию услуги и перевод предоставления услуги в электронный вид.

м 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



А.Ю. Ковалык

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 2019 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 2019 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	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	
8.	Требования к документам предоставляемых 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:

$$K_m = 62,5/13 = 4,81$$

$$K_m (\%) = 4,8/5 \times 100 \% = 96,2 \%$$

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 96,2%, 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	2018 год	2019 год	Изменение количества заявителей муниципальной услуги (%)
1	Количество заявителей муниципальной услуги	405	122	Уменьшение на в 3,1 раза
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