

Заключение по итогам мониторинга

исполнения административного регламента, утвержденного постановлением администрации Петропавловск-Камчатского городского округа от 31.05.2012 № 1483

«Об Административном регламенте предоставления администрацией Петропавловск-Камчатского городского округа муниципальной услуги по предоставлению бесплатной зубопротезной помощи (за исключением протезов из драгоценных металлов, металлокерамики и других дорогостоящих материалов и искусственных имплантатов) неработающим пенсионерам, проживающим на территории Петропавловск-Камчатского городского округа» за 2013 год

В период с двадцать пятого марта по пятое апреля 2014 года ответственным лицом за организацию проведения мониторинга исполнения административных регламентов Багаевой А.В были проведены мероприятия по мониторингу оказания муниципальной услуги «Предоставление бесплатной зубопротезной помощи (за исключением протезов из драгоценных металлов, металлокерамики и других дорогостоящих материалов и искусственных имплантатов) неработающим пенсионерам, проживающим на территории Петропавловск-Камчатского городского округа» (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 Департамент социального развития администрации Петропавловск-Камчатского городского округа (далее – Департамент).

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

- количество получателей муниципальной услуги с 01.01.2013 по 31.12.2013 - 44 человека;
- количество заявителей, обратившихся за получением информации о муниципальной услуге, о порядке исполнения муниципальной услуги 01.01.2013 по 31.12.2013, - более 50 человек;
- количество заявителей, получивших результат предоставления муниципальной услуги, - 44 человека;
- иные показатели (полный перечень показателей приведен в приложении 1).

В ходе проведения мониторинга отмечено соблюдение установленных сроков предоставления муниципальной услуги, а также информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаемой на портале государственных и муниципальных услуг Камчатского края, информационных стендах, в актуальном состоянии.

В результате проведения мониторинга было установлено, что предоставление муниципальной услуги соответствует требованиям действующего законодательства, регулирующего правоотношения в данной сфере, в том числе требованиям административного регламента, утвержденного постановлением администрации Петропавловск-Камчатского городского округа от 31.05.2012 № 1483 «Об Административном регламенте предоставления администрацией Петропавловск-Камчатского городского округа муниципальной услуги по предоставлению бесплатной зубопротезной помощи (за исключением протезов из драгоценных металлов, металлокерамики и других дорогостоящих материалов и искусственных имплантатов) неработающим пенсионерам, проживающим на территории Петропавловск-Камчатского городского округа».

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. Активизация работы по переводу муниципальной услуги в электронный вид. Департаменту рекомендовано осуществлять контроль за переводом муниципальной услуги в электронный вид до 31 сентября 2014 и возможности ее предоставления в электронном виде с 01 октября 2014 года.

Заместитель Главы администрации
Петропавловск – Камчатского
городского округа – руководитель
Аппарата администрации
Петропавловск-Камчатского
городского округа



Е.Ю. Новицкая

Приложение 1
к заключению по итогам мониторинга
исполнения административного регламента,
утвержденного постановлением администрации
Петропавловск-Камчатского городского округа
от 31.05.2012 № 1483
«Об Административном регламенте
предоставления администрацией Петропавловск-
Камчатского городского округа муниципальной
услуги по предоставлению бесплатной
зубопротезной помощи (за исключением
протезов из драгоценных металлов,
металлокерамики и других дорогостоящих
материалов и искусственных имплантатов)
неработающим пенсионерам, проживающим на
территории Петропавловск-Камчатского
городского округа» за 2013 год

Мониторинг

исполнения административного регламента, утвержденного постановлением администрации

Петропавловск-Камчатского городского округа от 31.05.2012 № 1483

«Об Административном регламенте предоставления администрацией Петропавловск-Камчатского городского округа муниципальной услуги по предоставлению бесплатной зубопротезной помощи (за исключением протезов из драгоценных металлов, металлокерамики и других дорогостоящих материалов и искусственных имплантатов) неработающим пенсионерам, проживающим на территории Петропавловск-Камчатского городского округа» за 2013 год

1. Анализ показателей качества предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Показатель	Выводы по соответствию ситуации в объекте мониторинга положениям административного регламента (оценка в баллах)	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	5	Опрос заявителей	
6.	Длительность ожидания в очереди при подаче заявления на оказание муниципальной услуги	5	Опрос заявителей	
7.	Общий срок исполнения муниципальной услуги	5	Визуальный анализ, анализ документов, опрос заявителей	Нарушений сроков исполнения услуги при анализе исполнительской дисциплины не выявлено
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, опрос заявителей	
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 – 8 человек.

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

$$K_m = 65/13 = 5$$

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

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, %.

Таблица 1.1.

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

№ п/п	Значение коэффициента качества, %	Интерпретация значений коэффициента
1		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 100%, что соответствует оценке «отлично».

Результаты устного опроса, в котором приняли участие 5 заявителей, позволяют сделать следующие выводы:

Учитывая возрастные особенности получателей муниципальной услуги, информацию о муниципальной услуги граждане получают из СМИ, а также по телефону, либо через социальных работников.

100% опрошенных заявителей муниципальных услуг остались довольны компетентностью, вниманием и вежливостью сотрудников администрации.

100% опрошенных респондентов ответили, что никаких финансовых расходов в целях получения муниципальной услуги не было.

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	Визуальный анализ, беседа со специалистами, 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 в полном объёме.

3. Анализ показателей результативности предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Показатель	2012 год	2013 год	Изменение количества заявителей муниципальной услуги (%)
1.	Количество заявителей муниципальной услуги	54	44	Уменьшение на 19%
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 Аппарата администрации
Петропавловск-Камчатского городского округа



А.В. Багаева