

**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ОТДЕЛЕ ПО ОХРАНЕ
ПРАВ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ, НЕДЕЕСПОСОБНЫХ И ПАТРОНАЖУ
ГОРОДА КАЛУГИ В 2024 ГОДУ**

I. Анализ результатов социологического онлайн опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг за 2024 год

В 2024 году в отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги (далее - Отдел) проведен очередной анализ результатов социологического онлайн опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг.

Для принятия участия в оценке качества предоставления государственных услуг, оказываемых в Отделе, организовано проведение такого опроса в интерактивной форме (форма анкетирования доступна в режиме онлайн). В 2024 году Отделом оказывалось 26 государственных услуг.

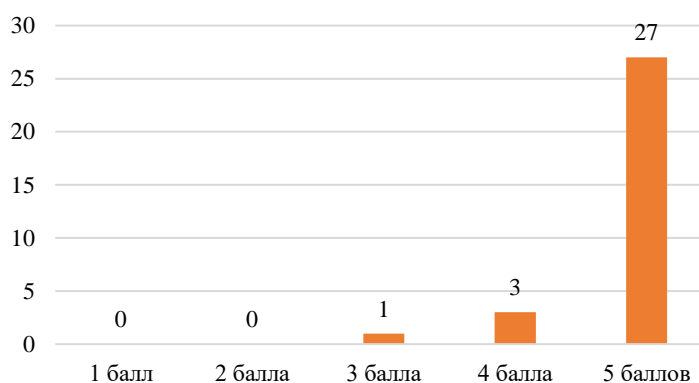
Проведенный анализ позволяет оценить общее положение дел в сфере предоставления государственных услуг в Отделе, а выявленные проблемы и рекомендации по их решению способствуют совершенствованию работы сотрудников и в целом снижению уровня неудовлетворенности граждан.

В социологическом опросе приняло участие 43 человека. Из граждан, принявших участие в опросе, 72,09% обращались лично в Отдел для подачи документов и 27,9% подали документы через Единый портал госуслуг.

Среди критериев удовлетворенности граждан **временные характеристики предоставления государственных услуг** Отдела (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) были оценены наиболее высоко – 97,31 %.

По данным исследования, подавляющее большинство заявителей, обратившихся для предоставления услуги лично в Отдел, удовлетворены временем ожидания очереди при подаче документов (87,09 %).

Диаграмма 1. «Оценка гражданами времени ожидания очереди при подаче документов на предоставление услуг (при личном обращении)»



Срок предоставления услуги является значимым фактором, влияющим на общую удовлетворенность качеством предоставления услуги. Среди заявителей, принявших участие в анкетировании, 62,79% отмечают, что получили результат предоставления услуг раньше ожидаемого срока. 37,21% - получили результат в положенный срок. Среди респондентов отсутствовали граждане, получившие результат услуги позднее положенного срока или отказ в предоставлении услуги.

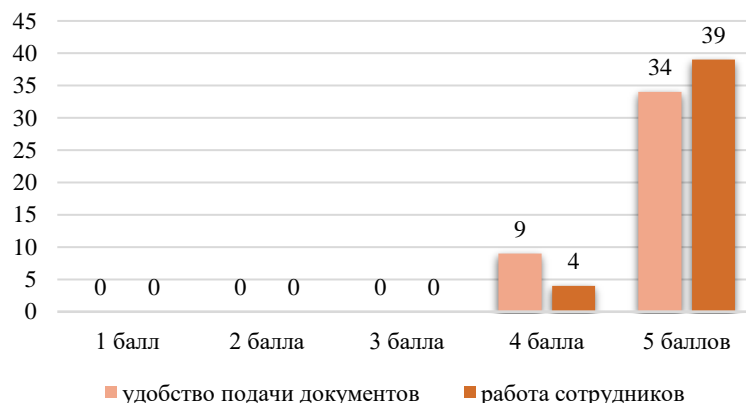
Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»



Граждане **удовлетворены качеством работы** Отдела на 96,97%. Многие респонденты отметили хорошую работу сотрудников Отдела, а именно компетентность, профессионализм, квалифицированную помощь в решении возникших вопросов.

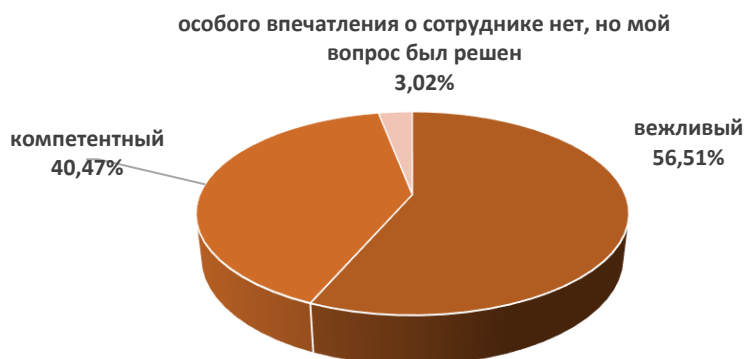
Из трудностей при получении государственных услуг была отмечена медленная работа специалистов при рассмотрении документов для получения разрешения на продажу недвижимости.

Диаграмма 3. «Оценка гражданами качества работы Отдела по результатам онлайн опроса»



96,97% заявителей посчитали сотрудников Отдела, оказавших им услугу, достаточно вежливыми и компетентными. 3,02% отметили, что при предоставлении услуги особого впечатления о сотруднике нет, но вопрос был решен.

Диаграмма 4. «Мнения заявителей о сотрудниках отдела, предоставляющих государственные услуги»

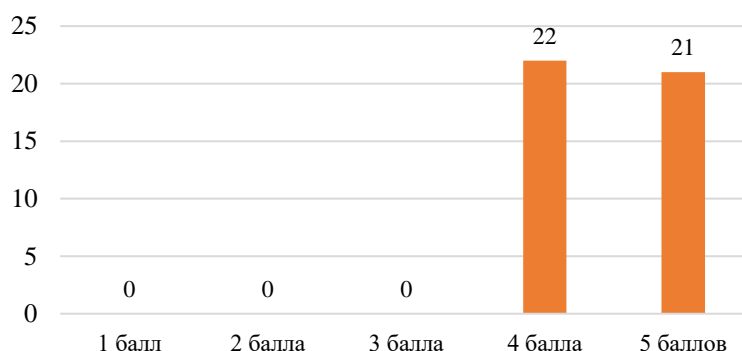


Качеством предоставления информации о порядке оказания услуг граждане удовлетворены на уровне «выше среднего» – 89,76%.

В значительной степени на удовлетворенность качеством оказания услуг влияет доступность получения информации о порядке их предоставления, количество фактически затраченного времени на поиск сведений самостоятельно, качество личной консультации заявителя сотрудником отдела.

Рекомендуется обратить внимание на информационно-справочное обеспечение деятельности Отдела, а именно: размещение в открытом доступе, с использованием ресурсов сети Интернет и информационных стендов, сведений о предоставляемых государственных услугах, включая информацию о порядке предоставления таких услуг обеспечения заявителей информацией о фактах, связанных с ходом (стадией, этапом) предоставления государственных услуг.

Диаграмма 5. «Оценка гражданами качества предоставления информации об услугах»



Совокупность выше рассматриваемых параметров определяет среднее по Отделу значение **уровня удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг**. По результатам опроса данное значение составило 95,43%.

На основании полученных результатов можно сделать вывод о том, что заявители, обратившиеся в Отдел, оценивают качество оказания услуг очень высоко. Сотрудниками Отдела созданы надлежащие условия, обеспечивающие качество предоставления услуг заявителям.

С комментариями заявителей о качестве предоставления государственных услуг можно ознакомиться в Приложении к настоящему отчету.

II. Сравнительный анализ результатов опроса 2024 года с аналогичными результатами 2021-2023 года

Ежегодное проведение социологических опросов граждан о качестве предоставления государственных услуг позволяет проводить сравнительный анализ их результатов с аналогичными результатами 2021-2024 года, отслеживать динамику изменения удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг.

Таблица 1 «Сравнительный анализ результатов оценки качества предоставления государственных услуг»

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Динамика показателя (2022/2023/2024)
Удовлетворенность граждан временными характеристиками	97,20 %	94,12 %	88,80 %	97,31 %	-3,08 %/ -5,32%/ +8,51%
Удовлетворенности граждан качеством работы Отдела	91,70 %	92,25 %	84,78 %	96,97 %	+0,55 %/ -7,47%/ +12,19%
Удовлетворенности граждан качеством представленной информации	86,67 %	84,12 %	76,36 %	89,76 %	-2,55 %/ -7,76%/ +13,4%
Общая удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг	92,06 %	90,90 %	83,96 %	95,42 %	-1,16 %/ -6,94%/ +11,46%

Все показатели качества предоставления услуг стали выше в сравнении с 2023 годом.

Это свидетельствует о всесторонне направленной работе сотрудников Отдела. Отмечено постепенное смещение вектора на предоставление услуг в электронном виде. В течении 2024 года была проведена работа по информированию заявителей об электронных услугах Отдела. А именно, на постоянной основе размещалась информация в социальных сетях управления, был подготовлен и регулярно транслируется видео ролик в секторе ожидания заявителей.

Стоит отметить, что в 2024 году достигнут наилучший результат удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг отдела (за период его наблюдения с 2021 года).

III. Выводы по результатам проведенного анализа

Комплексный анализ удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг, проведенный в 2024 году путем массового опроса получателей услуг, позволяет сделать вывод о повышении уровня удовлетворённости заявителей качеством предоставления государственных услуг по сравнению с 2023 годом. Заявители, обратившиеся в Отдел, оценивают качество оказания услуг на очень высоком уровне.

Наибольшее влияние на уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг оказывает доступность получения информации, количество посещений заявителями Отдела, в том числе возможность подать документы с первого раза, срок предоставления услуги, профессионализм сотрудников.

Следовательно, необходимо уделить особое внимание работе по повышению данных критериев при оказании государственных услуг Отделом.

Учитывая результаты оценки гражданами качества предоставленной информации, можно сделать вывод, что заявители иногда сталкиваются с трудностями при получении информации об услуге (на это указывает то, что 51,2% респондентов оценили данный критерий на 4 балла). Рекомендуется проработать вопрос о повышении качества информирования граждан о предоставлении государственной услуги.

Кроме того, сотрудникам, оказывающим государственную услугу, необходимо знать и применять в работе декларацию ценностей клиентоцентричности и стандарт «Государство для людей». *(с информацией можно ознакомиться на сайте: <https://www.государстводлялюдей.рф/>).*

В целях дальнейшей реализации принципа человекоцентричности необходимо в 2025 году обеспечить достаточное количество заявителей, оценивших качество предоставления государственной услуги. Для этого необходимо проводить активное информирование граждан о возможности участия в оценке качества предоставления государственной услуги.

Отзывы граждан, принявших участие в онлайн опросе, о качестве предоставления государственных услуг в отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги

№ п/п	Наименование услуги	Оставьте общий отзыв о получении услуги в органе Городской Управы города Калуги
1	Выдача разрешений в случаях, предусмотренных законодательством, на изменение имени ребенку, не достигшему возраста 14 лет, а также изменение присвоенной ему фамилии	Все сделали отлично
2	Установление опеки над совершеннолетними недееспособными гражданами, установление попечительства над совершеннолетними ограниченными в дееспособности гражданами	<p>Благоприятное впечатление</p> <p>В целом хорошо</p> <p>Качеством удовлетворена</p> <p>Оказанием услуги доволен, спасибо сотрудникам все доходчиво объяснили и быстро оформили опеку.</p> <p>думал процесс затянется, но услугу оказали быстро, результатом доволен</p> <p>Все отлично !</p>
3	Устройство граждан в организации социального обслуживания, предоставляющие социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания	<p>Спасибо сотрудникам опеки. Несмотря на то, что перечень документов, которые нужно собрать большой, прошел медкомиссию и собрал документы достаточно быстро, благодаря квалифицированной консультации сотрудников, которые подробно объяснили последовательность моих действий . Оказанной услугой доволен.</p> <p>Всё хорошо, сотрудники опеки всё объяснили, помогли разобраться, спасибо им.</p> <p>оказанной услугой остался доволен</p> <p>Спасибо девочкам все объяснили, все оформили я довольна</p>
4	Общие отзывы на прием документов	<p>Комфортно, профессионально, уважительно</p> <p>Компетентность, стремление помочь позволило быстро и качественно получить услугу</p> <p>Квалифицированная помощь</p> <p>Услуга оказана очень быстро</p> <p>Доступно объяснили порядок общения и необходимые шаги по выстраиванию взаимодействия</p> <p>Сталкиваюсь с этой чудо организацией не первый раз в вопросе купли продажи, каждый раз рассматривают по 15 рабочих дней, ну ладно первый раз, так они и повторные заявления где надо пересмотреть один документ тянут резину, играя на нервах людей. Из за их медленной работы проходят все сроки по купле продажи. Вместо того чтобы заниматься неблагополучными семьями, мы без опеки недвижимость продать не можем. Так еще только от них, совершенно чужих для нас людей зависит судьба моих детей, где и как им жить. Только в нашей стране может такое быть.</p>

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.