

СВОДНЫЙ ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ПЕРЕДАННЫМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ПОЛНОМОЧИЯМ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ГОРОДСКОЙ УПРАВЫ ГОРОДА КАЛУГИ В 2024 ГОДУ

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

В 2024 году в структурных подразделениях Городской Управы города Калуги проведена очередная оценка качества предоставления государственных услуг.

Основная цель проведения оценки – это всеобъемлющий процесс контроля и анализа оказания органами Городской Управы города Калуги государственных услуг, переданных им для предоставления в соответствии с Законом Калужской области от 26.09.2005 № 120-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Калужской области отдельными государственными полномочиями». Это позволяет выявить проблемные места в работе структурных подразделений Городской Управы города Калуги и принять меры по их устранению.

В рамках проведения оценки организована круглосуточная возможность для граждан самостоятельно в режиме онлайн принять участие в оценке качества предоставления государственных услуг, оказываемых органами Городской Управы города Калуги:

- управлением социальной защиты города Калуги;
- управлением записи актов гражданского состояния города Калуги;
- отделом по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги;
- управлением экономики и имущественных отношений города Калуги.

В 2024 году указанными структурными подразделениями Городской Управы города Калуги оказывалось 75 государственных услуг. Их них 36 услуг предоставлялись управлением социальной защиты города Калуги, 26 - отделом по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги, 12 - управлением записи актов гражданского состояния города Калуги, 1 – управлением экономики и имущественных отношений города Калуги.

В социологическом опросе, проводимом в рамках оценки качества, приняло участие 464 человека.

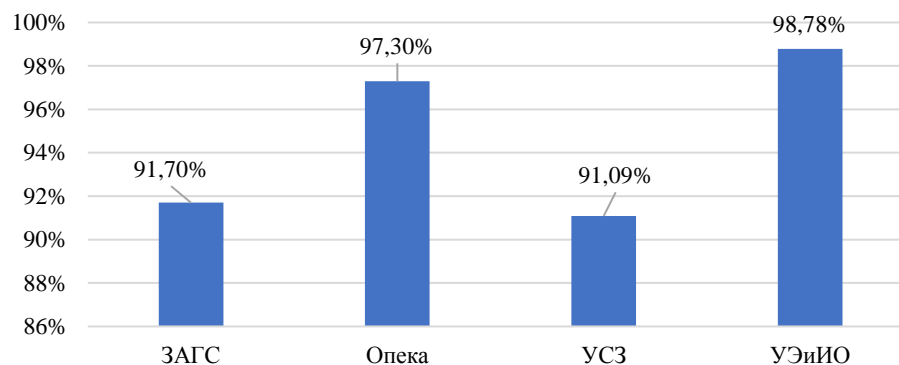
По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

Таблица 1 «Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в органах Городской Управы города Калуги»

№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог	Интерпретация полученного значения коэффициента
1	Удовлетворенность заявителей качеством работы органов Городской Управы города Калуги	464	93,41%	Высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении государственных услуг (сроки предоставления государственных услуг, срок ожидания в очереди при предоставлении государственных услуг)		94,72%	Высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления государственных услуг (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		88,64%	Удовлетворенность выше среднего уровня
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг:			92,68%	Высокий уровень удовлетворенности

Среди критериев удовлетворенности граждан наиболее высоко были оценены **временные характеристики предоставления государственных услуг** (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – в среднем 94,72%.

Диаграмма 1. «Значение удовлетворенности граждан временными характеристиками предоставления услуг по результатам онлайн опроса 2024 года»



Все органы Городской Управы города Калуги достигли высокой оценки данного показателя (более 90%).

В управлении социальной защиты города Калуги оценка **временных характеристик предоставления государственных услуг** увеличилась на 6,37% по сравнению с 2023 годом. Тем не менее, у заявителей возникали недовольства при предоставлении государственной услуги по подтверждению статуса многодетной семьи (отмечалось наличие больших очередей, превышение установленных нормативов по длительности приема заявителей (более 15 минут на человека).

В управлении ЗАГС данный показатель увеличился на 2,89% по сравнению с результатами 2023 года. По-прежнему, некоторые граждане отмечают медленное движение очереди для подачи документов. Также, имеют место случаи длительного ожидания результата услуги. Наблюдаются сбои при выдаче талонов в терминале.

Большинство заявителей, обратившихся для предоставления государственных услуг лично в отдел по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги, были удовлетворены временем ожидания очереди при подаче документов. Среди респондентов отсутствовали граждане, получившие результат услуги позднее положенного срока или отказ в предоставлении услуги.

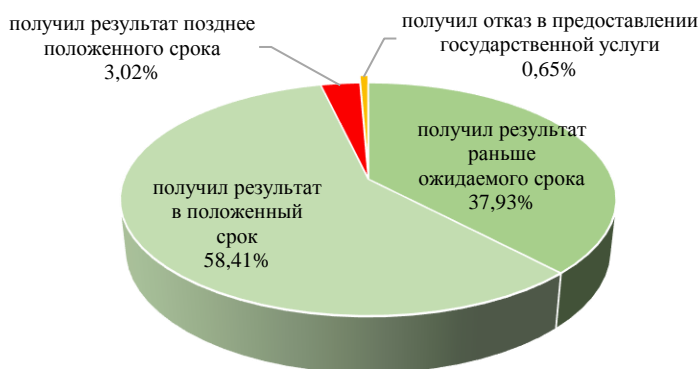
Наиболее высокий, среди рассматриваемых органов Городской Управы города Калуги, результат получен в управлении экономики и имущественных отношений города Калуги (98,78%). Он обусловлен тем, что в данном органе Городской Управы оказывается только одна государственная услуга, которая не является настолько высоковоостребованной среди населения, как государственные услуги в других структурных подразделениях Городской Управы города Калуги.

96,34% заявителей, принявших участие в анкетировании, получили результат предоставления услуг в срок или даже раньше ожидаемого срока.

3,02% заявителей (14 человек) отметили, что получили результат услуги позднее полученного срока. 9 таких случаев отмечено в управлении социальной защиты города Калуги, 5 – в управлении ЗАГС города Калуги.

3 человека получили отказы в предоставлении услуг.

Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»



На 93,41% граждане оценили **качество работы органов Городской Управы города Калуги и их сотрудников, оказывающих государственные услуги.**

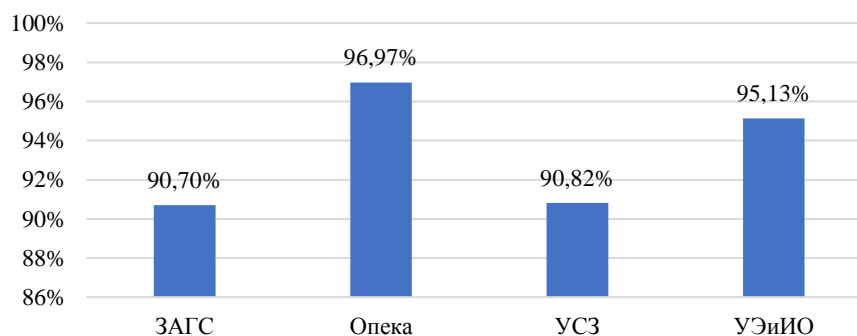
Значительно улучшен данный показатель, по сравнению с 2023 годом, в отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги (+12,19 %). Респонденты отмечали хорошую работу сотрудников отдела по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги, а именно компетентность, профессионализм, квалифицированную помощь в решении возникших вопросов.

В управлении социальной защиты города Калуги показатель вырос на 6,7%. Заявителями были отмечены: удобная система талонов, профессионализм сотрудников, их желание помочь заявителям.

В управлении ЗАГС города Калуги также наблюдается положительная динамика рассматриваемого показателя. Отмечается хорошая работа сотрудников управления, их вежливость, внимательность и компетентность при ведении приема.

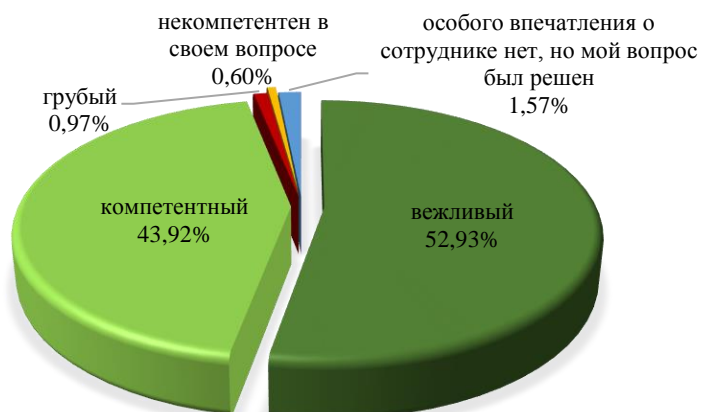
Работа управления экономики и имущественных отношений города Калуги также, как и в 2023 году, оценена заявителями на высоком уровне.

Диаграмма 3. «Значение удовлетворенности граждан качеством работы органов Городской Управы города Калуги по результатам онлайн опроса 2024 года»



96,85% заявителей посчитали сотрудников Городской Управы города Калуги, оказавших им услугу, достаточно вежливыми и компетентными. 1,57% - отметили, что особого впечатления сотрудник не произвел, но вопрос был решен. 0,97% респондентов указали на проявленную со стороны сотрудников грубость. 0,6% граждан сделали вывод о некомпетентности сотрудников, предоставивших им услуги (такое мнение граждан встречается при оценке работы сотрудников управления ЗАГС города Калуги и управления социальной защиты города Калуги).

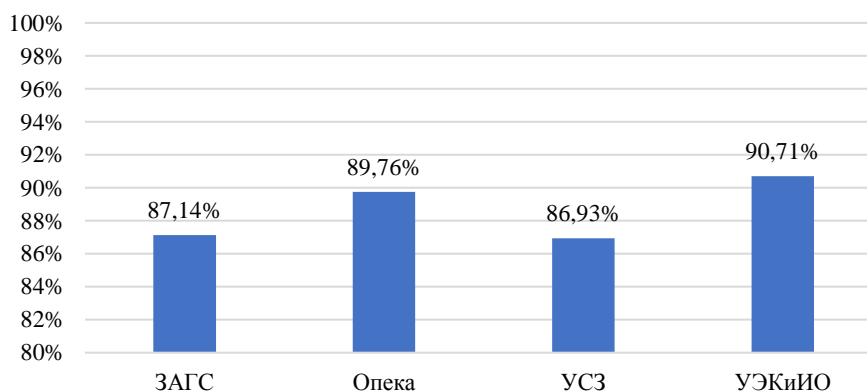
Диаграмма 4. «Мнения заявителей о сотрудниках органов Городской Управы города Калуги, предоставляющих государственные услуги»



Качеством предоставления информации о порядке предоставления услуг граждане удовлетворены на 88,64% (выше среднего уровня). В данном случае всем рассматриваемым органам Городской Управы города Калуги рекомендуется исследовать причины неполной удовлетворенности граждан данным параметром.

На неполную удовлетворенность граждан качеством предоставленной информации может повлиять как недостаточное информирование (консультирование) о порядке предоставления государственных услуг, так и направление в адрес заявителей отказов в предоставлении государственных услуг, не содержащих подробные причины отказа, и алгоритма действий для получения положительного результата оказания услуг.

Диаграмма 5. «Значение удовлетворенности граждан качеством представленной информации о порядке предоставления услуг по результатам онлайн опроса 2024 года»

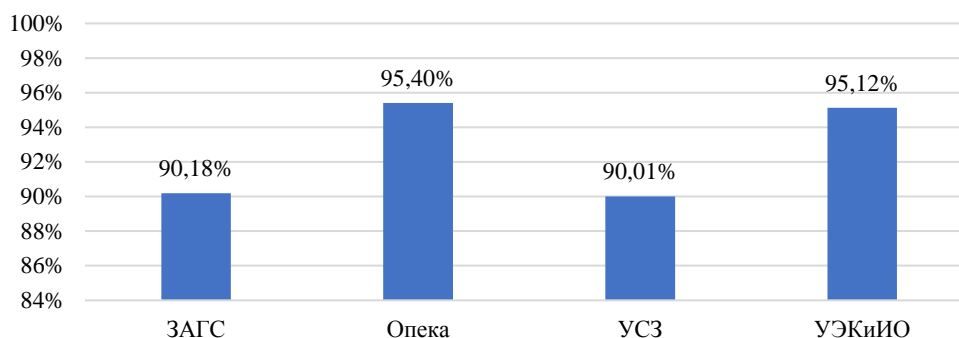


Таким образом, **общая удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг** в органах Городской Управы города Калуги по результатам опроса составила 92,68%.

Управление социальной защиты города Калуги и управление ЗАГС города Калуги достигли в 2024 году высокого уровня удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг (более 90%).

В управлении экономики и имущественных отношений города Калуги и в отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги определен очень высокий уровень удовлетворенности граждан качеством оказания услуг (свыше 95%).

Диаграмма 6. «Значение удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг по результатам онлайн опроса 2024 года»



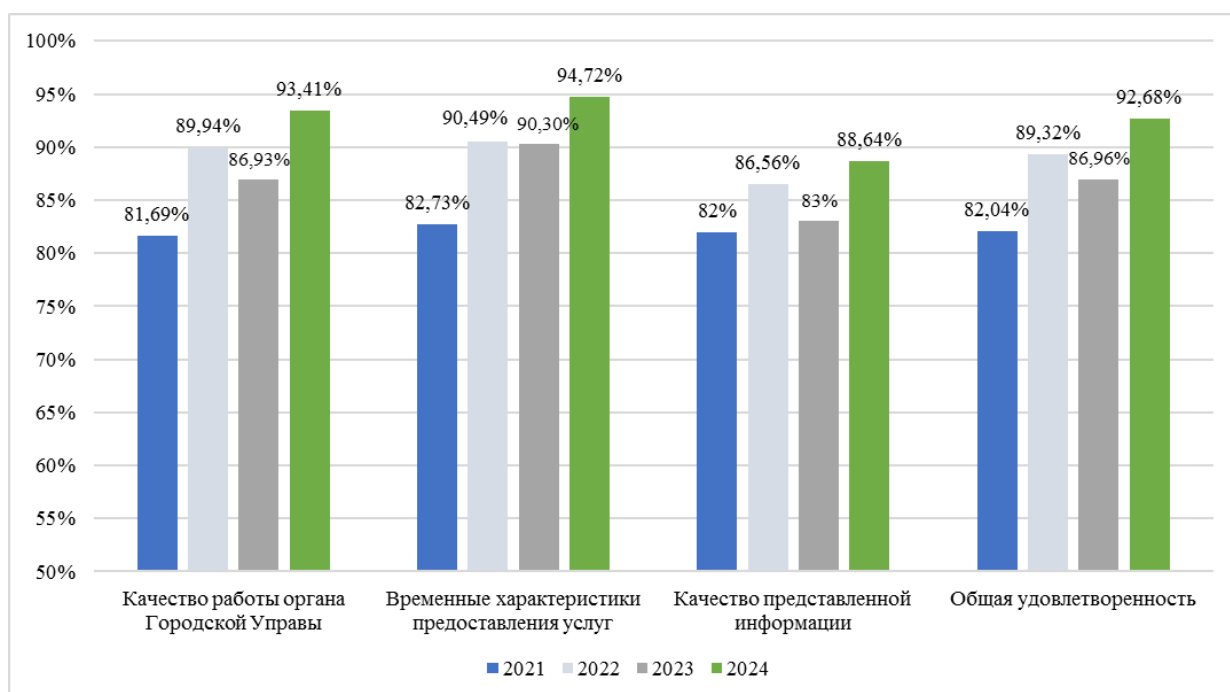
На основании представленных данных можно сделать вывод о высоком качестве предоставления государственных услуг.

По сравнению с предыдущими периодами (2021-2023 годы) средние показатели оценки качества предоставления государственных услуг в 2024 году значительно улучшились. Динамика показателей качества услуг представлена на диаграмме 7.

Повысить общую удовлетворенность граждан качеством оказания услуг удалось всем органам Городской Управы города Калуги.

Значительное повышение удовлетворенности граждан качеством услуг наблюдается в отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги (+11,4%) и в управлении социальной защиты города Калуги (+6,1%).

Диаграмма 7. «Динамика показателей качества предоставления государственных услуг за 2021-2024 годы»



II. Удовлетворенность граждан качеством работы органов Городской Управы города Калуги, предоставляющих государственные услуги, по результатам оценки пользователей в сети «Интернет»

В 2024 году в дополнение к проводимому управлением делами Городского Головы города Калуги онлайн опросу проведен анализ оценок граждан, посетивших органы Городской Управы города Калуги, предоставляющих государственные услуги, в публичной системе отзывов об организациях «Яндекс».

Результаты анализа отзывов граждан в публичной системе показали следующие результаты.

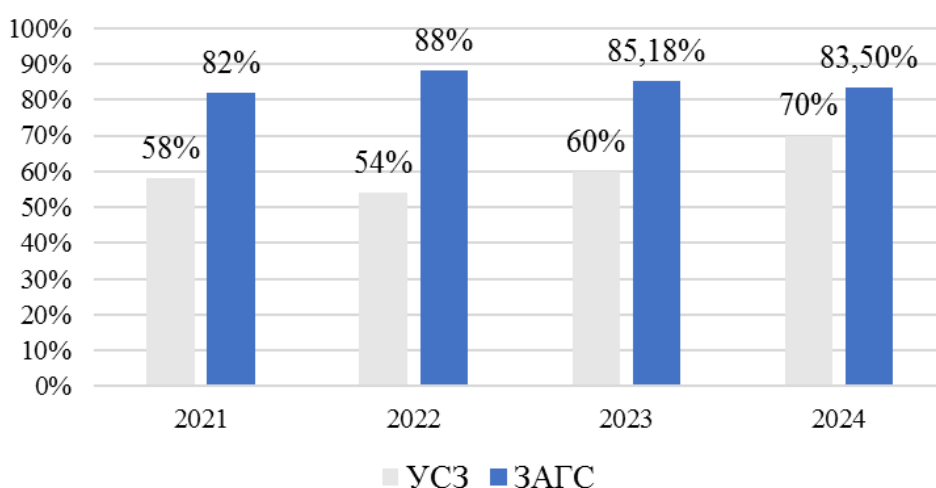
Управление социальной защиты города Калуги: средняя оценка – 3,5 балла (70%). По сравнению с 2023 годом оценка гражданами работы Управления в сети Интернет выросла на 10% (однако количество граждан, оставивших комментарии в сети Интернет, значительно сократилось). Несмотря на имеющиеся негативные комментарии, большинство оставленных отзывов говорят о компетентности, внимательности и вежливости сотрудников управления социальной защиты города Калуги. Встречаются негативные отзывы в отношении поведения сотрудников, неудовлетворительные условия приема посетителей, возникают проблемы с организацией очереди и возможностью дозвониться до сотрудников.

Управление ЗАГС города Калуги: средняя оценка – 4,17 балла (83,5%). Данная оценка по сравнению с 2023 годом снизилась на 1,68%. Основными причинами недовольства, которые заявители указывают в подавляющем большинстве случаев, являются сложности с оплатой государственной пошлины, административный персонал, работающий на входе в управление ЗАГС города Калуги, сложности связаться с сотрудниками по телефону, длительный прием заявителей и сбои в работе терминала с талонами.

В отношении работы отдела по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги имеется только один негативный комментарий, касающийся медленной работы сотрудников отдела.

Комментарии в сети Интернет в отношении работы управления экономики и имущественных отношений города Калуги отсутствуют.

Диаграмма 8.
«Сравнение результатов оценки качества услуг по средством публичной системы отзывов в сети Интернет»



Кроме того, в 2024 году заявители также оставляли отзывы по результатам предоставления государственных услуг на Едином портале госуслуг.

В отношении управления социальной защиты города Калуги в комментариях к оценке качества предоставления услуг заявителями были оставлены жалобы на неясные причины отказов в предоставлении услуги, необходимость обращения в управление социальной защиты города Калуги с оригиналами документов после подачи заявления через Единый

портал госуслуг, неполную информацию о комплекте документов. Одним гражданином было отмечено отсутствие у сотрудников копировальной техники и необходимость самому делать платные копии документов.

В управлении ЗАГС города Калуги была получена обратная связь от 366 граждан в отношении работы Управления. Результаты оценки пользователей на Едином портале государственных услуг показали, что средняя оценка работы Управления равна 4,9 баллов (98%). В комментариях заявителями были отмечены профессионализм и доброжелательность сотрудников, быстрота и качество оказания услуг.

III. Выводы по результатам проведения оценки

Учитывая полученные результаты, органам Городской Управы города Калуги необходимо в 2025 году провести работу по повышению качества оказания государственных услуг:

1. Продолжить проводить активное информирование заявителей о возможности участия в оценке качества предоставления государственных услуг, в том числе обеспечить оценку гражданами качества предоставления государственных услуг с помощью Единого портала госуслуг.

Средняя оценка гражданами качества предоставления государственных услуг в 2025 году должна составить не менее 4,5 баллов (из 5 возможных) по каждой государственной услуге, входящей в Перечень массовых социально значимых услуг Калужской области.

2. Совершенствовать способы информирования граждан о порядке оказания государственных услуг. Более активно использовать для осуществления информирования и консультирования заявителей услуг такие каналы, как интернет, телефонная связь, информационные стенды, новости на официальном сайте Городской Управы города Калуги и в социальных сетях.

Также необходимо обратить особое внимание на подготовку подробных и понятных для заявителя отказов в предоставлении государственных услуг с учетом жизненной ситуации каждого гражданина.

Кроме того, необходимо обеспечить вне зависимости от способа подачи заявлений на предоставление государственных услуг, направление в личный кабинет заявителя на Едином портале госуслуг информации о статусе рассмотрения заявлений (во исполнение требований части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

3. Повысить эффективность работы и уменьшить число очередей из посетителей, ожидающих приёма, можно посредством совершенствования организации предварительной записи на прием, системы «электронной очереди» и разъяснения среди жителей возможности получения услуг в электронном виде посредством Единого портала государственных услуг.

4. Следить за соблюдением требований регламентов государственных услуг в отношении предельных сроков оказания услуг, предельной продолжительности ожидания заявителей в очередях при подаче и получении документов, а также продолжительности приёма посетителей и совершения всех необходимых действий.

5. Также дальнейшему повышению качества оказания гражданам государственных услуг будет способствовать реализация комплекса мероприятий, в основу которых должен быть положен принцип человекоцентричности, направленный на обеспечение оптимальных условий для удовлетворения индивидуальных потребностей каждого гражданина в любой жизненной ситуации.

Руководителям органов Городской Управы города Калуги рекомендуется начать работу по формированию организационной культуры, основанной на открытом взаимодействии с гражданами, удовлетворении их потребностей в соответствии с жизненными ситуациями.

Сотрудникам, оказывающим государственные услуги, необходимо знать и применять в работе декларацию ценностей клиентоцентричности и стандарт «Государство для людей». (с информацией можно ознакомиться на сайте: <https://www.государстводлялюдей.рф/>).

С подробными результатами оценки качества предоставления государственных услуг в разрезе каждого органа Городской Управы города Калуги можно ознакомиться на официальном сайте Городской Управы города Калуги (www.kaluga-gov.ru) на странице соответствующего органа Городской Управы города Калуги в разделе «результаты проверок».