

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ ГОРОДА
КАЛУГИ**

ЗА 2021 ГОД

Калуга, 2021 г.

Общая информация

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проведен в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги, утвержденным постановлением Городской Управы города Калуги от 25.06.2021 № 5543-пи, с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых управлением физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги (далее – управление).

Перечень муниципальных услуг управления:

1. выдача разрешения на проведение спортивно-массовых мероприятий на открытых площадках территории муниципального образования «Город Калуга»;
2. присвоение (подтверждение) спортивных разрядов: «второй спортивный разряд», «третий спортивный разряд»;
3. присвоение квалификационных категорий спортивных судей «спортивный судья третьей категории», «спортивный судья второй категории»;
4. выплата ежемесячной денежной компенсации расходов по договорам найма (поднайма) жилых помещений в пределах территории муниципального образования «Город Калуга» тренерам, приглашенным для работы в учреждения, подведомственные управлению физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги.

Таблица 1 «Общая информация о предоставлении муниципальных услуг в управлении»

Управление физической культуры, спорта и молодежной политики	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	4
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	4
Количество услуг, переведенных в электронный вид	2 (с августа 2021 года)
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	0
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	3
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 3 квартала 2021 года	242
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	0
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	-

Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	242
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

Раздел I. Результаты удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2021 году, качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением, исследовалась на основе результатов проведения социологического опроса.

Онлайн опрос размещается в сети интернет по адресу: <https://www.kaluga.gov.ru/gosserv/monitoring-uslug/otsenka-kachestva-predostavleniya-uslug.php>

По результатам анкетирования выявлено, что 84,4% респондентов обращались лично в орган для получения услуг, 8,6% - по средством электронной почты. Все участники опроса отметили, что получили результат в положенный срок или раньше ожидаемого срока.

По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог (значение коэффициента уф)	Интерпретация значения коэффициента удовлетворенности заявителей качеством муниципальных услуг
1	2	3	5	
1	Удовлетворённость заявителей качеством работы управления	45	94,34%	Высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		95,73%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		93,3%	Высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			94,5%	Высокий уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

При прохождении анкетирования, помимо выбора варианта ответов, заявители оставляли следующие отзывы о получении услуг в управлении:

«в кратчайшие сроки присвоили разряды нашим спортсменам, о присвоение сообщили личным звонком.»

<i>Все быстро, оперативно, понятно.</i>
<i>Доволен выполненной работой! В организации работают отзывчивые и порядочные сотрудники!</i>
<i>Компетентные и доброжелательные сотрудники</i>
<i>компетентный сотрудник, подсказал на какой разряд подать, что принести.</i>
<i>Услуга была оказана быстро и качественно. Специалист ответил на все уточняющие вопросы, поэтому никаких трудностей с подачей документов не возникло.</i>
<i>Рассмотрите возможность создания отдела по присвоению спортивных разрядов в УФКСиМП</i>
<i>Все документы, которые мною предоставлены, были взяты в работу и в течение месяца разряды детям были уже присвоены.</i>
<i>Очень вежливый сотрудник, всегда поможет, проконсультирует, объяснит по какой причине тот или иной спортсмен получил отказ в присвоение разряда, с ним работать одно удовольствие.</i>
<i>Компенсацию получаю ежемесячно. Доволен работой сотрудников.</i>
<i>Предоставлением услуги удовлетворен»</i>

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Полученные результаты свидетельствуют о высоком качестве предоставления муниципальных услуг управления. Все заявители довольны отношением к ним сотрудников. Отмечается высокая компетентность и внимательность сотрудников.

Раздел II. Анализ практики предоставления муниципальных услуг управления

На этапе анализа практики предоставления муниципальных услуг проверяется:

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления: сроки предоставления услуг, наличие жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) Городской Управы города Калуги, управления и их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;

- уровень перехода управления на предоставление муниципальных услуг в электронной форме, а также через МФЦ по принципу «одного окна»;

- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2021 году представлена в разделе «Общие сведения». Наиболее востребованной муниципальной услугой является «присвоение (подтверждение) спортивных разрядов: «второй спортивный разряд», «третий спортивный разряд» (211 заявлений).

Информация о количестве запросов, поступивших на предоставление каждой муниципальной услуги представлена в приложении 2.

1. Показатель «уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг»

Текущая ситуация: Все заявления были рассмотрены в установленные сроки. 2 заявления не были приняты по причине неверного оформления документов. По 9 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

Предварительная запись для подачи заявлений на предоставления муниципальных услуг не предусмотрена.

В 2021 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

Расчет значения показателя: $U_s = (100\% + 0\% + (100\% - 0\%))/3 = 66,7\%$

Интерпретация полученного значения: средний уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

Рекомендации для повышения показателя: рассмотреть возможность внедрения предварительной записи на получение наиболее востребованных муниципальных услуг.

2. Показатель «Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме»

Текущая ситуация: В августе 2021 года 2 муниципальных услуги управления переведены в электронный вид на Единый портал госуслуг (т.е. 50 % от общего количества услуг управления):

- присвоение (подтверждение) спортивных разрядов: «второй спортивный разряд», «третий спортивный разряд»;
- присвоение квалификационных категорий спортивных судей «спортивный судья третьей категории», «спортивный судья второй категории».

За прошедший период с августа по ноябрь 2021 года в электронном виде заявлений не поступало.

Расчет значения показателя: $U_{эл} = (50\% + 0\%)/2 = 25\%$

Интерпретация полученного значения: средний уровень перехода управления на предоставление услуг в электронном виде.

Рекомендации для повышения показателя: необходимо провести работу по информированию заявителей о возможности предоставления услуг в электронном виде, путем размещения новостных материалов на официальном сайте Городской Управы города Калуги, в газете «Калужская неделя», в социальных сетях. Таким образом увеличить количество заявлений на предоставление услуг, направленных в электронном виде.

3. Показатель «Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна»

Текущая ситуация: В многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) услуги управления не переданы для предоставления.

Расчет значения показателя: $U_{мфц} = (0\% + 0\%)/2 = 0\%$

Интерпретация полученного значения: очень низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

Рекомендации для повышения показателя: Передача муниципальных услуг в МФЦ управления не планируется. В целях повышения эффективности работы управления рекомендуется усилить внимание на предоставление услуг в электронном виде.

4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»

Текущая ситуация: Порядок предоставления всех муниципальных услуг утвержден административными регламентами.

1. Административные регламенты предоставления муниципальных услуг соответствуют Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Не приведен в соответствие приказу Министерства спорта Российской Федерации от 28.02.2017 № 134 «Об утверждении Положения о спортивных судьях» административный регламент предоставления муниципальной услуги по присвоению квалификационных категорий спортивных судей «спортивный судья третьей категории», «спортивный судья второй категории», утвержденный постановлением Городской Управы города Калуги от 30.12.2019 № 525-п, в части состава документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Остальные административные регламенты соответствуют нормативным правовым актам, непосредственно регулирующим предоставление муниципальных услуг управления.

3. В соответствии с административными регламентами требуется размещение на официальном сайте Городской Управы города Калуги информации о присвоенных (подтвержденных) спортивных разрядах, квалификационных категориях спортивным судьям – в настоящее время данная информация отсутствует на официальном сайте Городской Управы города Калуги.

Информация о качестве работы с административными регламентами представлена в приложении 3 к мониторингу.

Расчет значения показателя: $U_{ар} = (100\% + 83,3\%) / 2 = 91,65\%$

Интерпретация полученного значения: учитывая общую работу со всеми административными регламентами - управление имеет высокий уровень качества работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя:

- необходимо внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг по присвоению (подтверждению) спортивных разрядов: «второй спортивный разряд», «третий спортивный разряд», присвоению квалификационных категорий спортивных судей «спортивный судья третьей категории», «спортивный судья второй категории» в части порядка предоставления данных услуг в электронном виде;

- одновременно актуализировать перечень документов, необходимых для предоставления услуги по присвоению квалификационных категорий спортивных судей «спортивный судья третьей категории», «спортивный судья второй категории»;

- до июля 2022 года также необходимо внести изменения в указанные административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в части новых требований к взаимодействию с заявителем при предоставлении муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их полученные значения представлены в приложении 4 к мониторингу.

По итогам полученных показателей рассчитывается коэффициент практики предоставления муниципальных услуг управления (Кпр):

$$\mathbf{Кпр = (66,7\% + (25\% + 0\%) + 91,65\%) / 3 = 61,1\%}$$

В соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 60% свидетельствует о среднем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг управления.

Для повышения качества предоставления муниципальных услуг специалистам, ответственным за предоставление муниципальных услуг, необходимо:

- своевременно привести административные регламенты в соответствие законодательству.

- привлечь как можно больше заявителей к получению муниципальных услуг в электронном виде с помощью Единого портала госуслуг.

Раздел III. Анализ эффективности предоставления муниципальных услуг

Анализ эффективности предоставления муниципальных услуг проводится на основе результатов, полученных на предыдущем этапе мониторинга, а именно анализируется совокупный результат практики предоставления муниципальных услуг управлением, а также удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

По результатам анализа эффективности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг по следующей формуле:

$$\text{Кэф} (\%) = (\text{Куд}(\%) + \text{Кпр}(\%))/2, \text{ где}$$

Кэф (%) - средний коэффициент эффективности предоставления муниципальной услуги, %;

Куд(%) - средний коэффициент удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги, %.

Кпр(%) - коэффициент практики предоставления муниципальных услуг, %.

$$\text{Кэф}(\%) = (94,5\% + 61,1\%)/2 = 77,8\%$$

В соответствии с интерпретацией числовых значений результатов методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 70% свидетельствует об уровне качества и доступности предоставления услуг на уровне выше среднего.

Раздел IV. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги

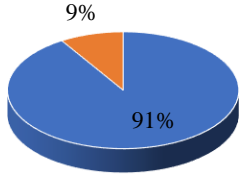
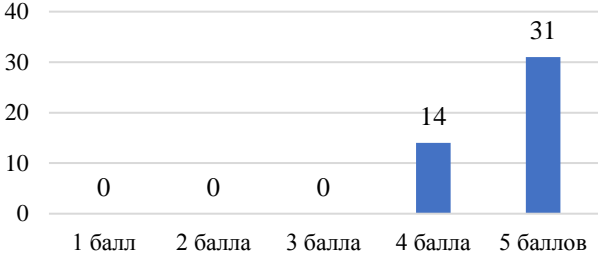
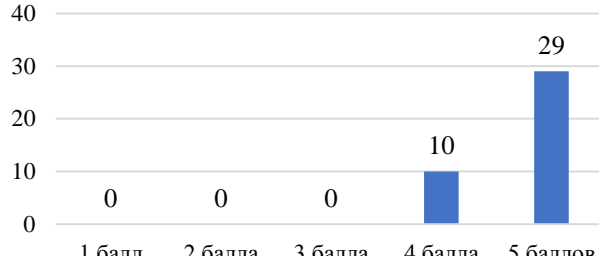
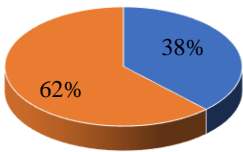
Проведение мониторингов позволяет диагностировать реальный уровень качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги. По результатам данного мониторинга сделаны выводы о преимущественно среднем качестве предоставления муниципальных услуг в управлении.

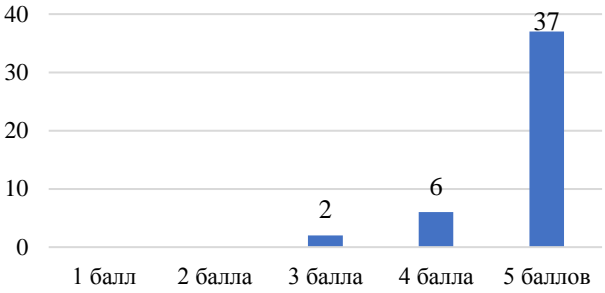
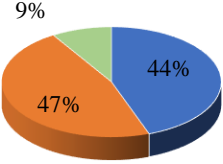
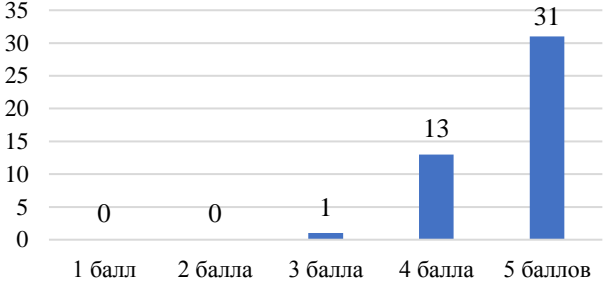
Результаты социологической части мониторинга показали, что заявители довольны качеством оказания услуг. Ими высоко оценены качество работы управления и его муниципальных служащих, временные характеристики, связанные с предоставлением услуг (срок предоставления услуг, время ожидания очереди на предоставление услуг).

Для повышения эффективности работы управления сотрудникам, ответственным за предоставление муниципальных услуг, необходимо осуществлять постоянный контроль за актуальностью административных регламентов предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением, и, при необходимости, своевременно вносить в них изменения.

В связи с переводом наиболее востребованных муниципальных услуг управления в электронный вид необходимо информировать заявителей о возможности направления заявлений на предоставление услуг в электронном виде через Единый портал государственных услуг.

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением государственной (муниципальной) услуги?</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ лично посетил управление ■ направлял документы по электронной почте 												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	14	5 баллов	31
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	14												
5 баллов	31												
<p>Если вы лично посещали орган Городской Управы города Калуги оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление государственной (муниципальной) услуги в орган Городской Управы города Калуги?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	10	5 баллов	29
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	10												
5 баллов	29												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил результат в положенный срок 												

<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам государственной (муниципальной) услуги?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>37</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	2	4 балла	6	5 баллов	37
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	2												
4 балла	6												
5 баллов	37												
<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившему Вам услугу</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>вежливый</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>особого впечатления о сотруднике нет</td> <td>9%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	вежливый	44%	компетентный	47%	особого впечатления о сотруднике нет	9%				
Категория	Процент												
вежливый	44%												
компетентный	47%												
особого впечатления о сотруднике нет	9%												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	1	4 балла	13	5 баллов	31
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	1												
4 балла	13												
5 баллов	31												

Анализ объема запросов, поступивших на предоставление муниципальных услуг

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество муниципальных служащих, участвующих в предоставлении услуги	Количество запросов на предоставление услуги	Результат работы с запросами на предоставление услуги				Количество поступивших жалоб	Перевод услуги в электронный вид (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через Единый портал государственных услуг	Предоставление услуги через ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
				Удовлетворено в установленные сроки	Удовлетворено с нарушением сроков	Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги	Наличие возможности предварительной записи (да/нет)					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Выдача разрешения на проведение спортивно-массовых мероприятий на открытых площадках территории муниципального образования «Город Калуга»	1	0	0	0	0	нет	0	нет	-	нет	-
2	Присвоение (подтверждение) спортивных разрядов: «второй спортивный разряд», «третий спортивный разряд»	1	211	203	0	8	нет	0	да	0	нет	-
3	Присвоение квалификационных категорий спортивных судей «спортивный судья третьей категории», «спортивный судья второй категории»	1	28	25	0	3	нет	0	да	0	нет	-
4	Выплата ежемесячной денежной компенсации расходов по договорам найма (поднайма) жилых помещений в пределах территории муниципального образования «Город Калуга» тренерам, приглашенным для работы в учреждения, подведомственные управлению физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги	1	3	3	0	0	нет	0	нет	-	нет	-

Определение коэффициента качества работы с административными регламентами

Наименование муниципальной услуги	Соответствие административного регламента требованиям законодательства РФ		Своевременное внесение изменений в административный регламент	Коэффициент качества работы с административными регламентами
	Соответствие административного регламента Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Соответствие административного регламента иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги		
Выдача разрешения на проведение спортивно-массовых мероприятий на открытых площадках территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	Не требовалось	100%
Присвоение (подтверждение) спортивных разрядов: «второй спортивный разряд», «третий спортивный разряд»	1	1	Не требовалось	100%
Присвоение квалификационных категорий спортивных судей «спортивный судья третьей категории», «спортивный судья второй категории»	1	0 (в части состава документов, необходимых для предоставления услуги)	0	33,3%
Выплата ежемесячной денежной компенсации расходов по договорам найма (поднайма) жилых помещений в пределах территории муниципального образования «Город Калуга» тренерам, приглашенным для работы в учреждения, подведомственные управлению физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги	1	1	Не требовалось	100%
Итого:				83,3%

Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их индикаторы, применяемые для анализа практики предоставления муниципальных услуг

№ п/п	Показатель качества	Индикаторы	Значение
1	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	50%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0 %
Итоговое значение показателя качества:			25%
2	Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна»	Доля муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0%
Итоговое значение показателя качества:			0%
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	100%
		Доля муниципальных услуг с возможностью осуществления предварительной записи на подачу документов	0
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
Итоговое значение показателя качества:			66,7%
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	83,3%
Итоговое значение показателя качества:			91,65%