

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В
УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ 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, оказываемых управлением социальной защиты города Калуги (далее – управление).

Перечень муниципальных услуг управления:

1. предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;
2. предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан;
3. предоставление ежегодного материального вознаграждения, выплачиваемого ко Дню города гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;
4. предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;
5. оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на территории муниципального образования «Город Калуга»;
6. оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;
7. осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет.

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

Управление социальной защиты города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	7
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	7
Количество услуг, переведенных в электронный вид	1
Количество услуг, переданных для предоставления	0

в МФЦ	
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	6
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	6
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 2021 год	2067
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	6
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	0
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	2067
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

Раздел I. Анализ удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением социальной защиты 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>

В связи с тем, что участие в опросе о качестве предоставления муниципальных услуг управления приняли участие только 2 человека результаты ответов респондентов не могут быть применены в социологической части исследования, поскольку не представляют собой репрезентативную выборку.

Оценка гражданами качества работы управления в достаточной мере проведена в отношении предоставления государственных услуг. Результаты направлены в адрес управления (письмо № 3984-ВН-02-22 от 11.03.2022).

Раздел II. Анализ практики предоставления муниципальных услуг

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 «Общая информация». Среди всех муниципальных услуг управления востребованной является только услуга по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации (98,7% заявлений в управление подано на предоставление данной муниципальной услуги).

Информация о количестве запросов, поступивших на предоставление каждой муниципальной услуги представлена в приложении 1.

1. Показатель «уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг»

Текущая ситуация: Поступившие на предоставление муниципальных услуг заявления, были рассмотрены в установленные сроки. За исключением одного заявления, поступившего через Региональный портал госуслуг, на предоставление услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

По 157 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

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

Расчет значения показателя: $U_s = (99,95\% + 100\% + (100\% - 0\%)) / 3 = 99,98\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: постоянно проверять наличие электронных заявлений, направленных через Региональный портал госуслуг, в информационной системе «Полтава» Калужской области». Своевременно принимать электронные заявления на исполнение и рассматривать их в установленный срок.

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

Текущая ситуация: самую востребованную муниципальную услугу управления по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, можно получить в электронном виде с помощью Регионального портала госуслуг. За 2021 год на предоставление данной услуги поступило только 6 электронных заявлений.

Остальные муниципальные услуги управления не переведены в электронный вид.

Таким образом, доля муниципальных услуг управления, переведенных в электронный вид, составляет **14,28%**. Доля заявителей, получивших муниципальную услугу с помощью регионального портала госуслуг – **0,29%**.

Расчет значения показателя: $Уэл = (14,28 \% + 0,29\%)/2 = 7,29\%$

Интерпретация полученного значения: очень низкий уровень перехода управления на предоставление услуг в электронном формате.

Рекомендации для повышения показателя: необходимо провести работу по информированию заявителей о возможности предоставления услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в электронном виде, путем размещения новостных материалов на официальном сайте Городской Управы города Калуги, в газете «Калужская неделя», в социальных сетях, на стендах и видеозэкранах, размещенных в управлении. 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» (Умфц)»

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

Расчет значения показателя: $Умфц = (0\%+0\%)/2 = 0 \%$

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

Рекомендации для повышения показателя: рассмотреть возможность передачи муниципальной услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в МФЦ, так как данная услуга является высоковостребованной среди населения.

4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»

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

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

В течение 2021 года в соответствии законодательству были приведены административные регламенты предоставления следующих муниципальных услуг:

- предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;

- предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан;

- оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Кроме того, утвержден новый административный регламент предоставления услуги по осуществлению ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет.

Информация о качестве работы с административными регламентами представлена в приложении 2 к мониторингу.

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 100\%) / 2 = 100\%$

Интерпретация полученного значения: управление имеет очень высокий уровень качества работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя: в целях сохранения высокого показателя работы с административными регламентами управлению в 2022 году требуется:

1. В административном регламенте предоставления муниципальной услуги по оплате расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на

территории муниципального образования «Город Калуга» привести информацию, касающуюся осуществления межведомственного электронного взаимодействия, в соответствии постановлению Правительства Российской Федерации от 23.06.2021 № 963 «Об утверждении Правил межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе рекомендуемых правил организации межведомственного информационного взаимодействия между исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и (или) органами местного самоуправления, и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».

2. В связи с тем, что истребование у граждан справок о составе семьи при предоставлении муниципальных услуг действующим законодательством РФ в настоящее время не предусмотрено необходимо провести работу по исключению данного документа из административных регламентов предоставления следующих муниципальных услуг:

- предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан;

- предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области».

Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их полученные значения представлены в приложении 3 к мониторингу.

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

$$\text{Кпр} = (99,98\% + (7,29\% + 0\%) + 100\%) / 3 = 69,09\%$$

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 данного показателя необходимо:

- увеличить количество заявлений, направленных на предоставление услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в электронном виде через региональный портал госуслуг;

- рассмотреть возможность передачи услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в МФЦ (в связи с ее высокой востребованностью);

- провести работы по актуализации административных регламентов предоставления муниципальных услуг, запланированные на 2022 год.

Подсчет коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг в управлении не осуществляется в связи с отсутствием результатов опроса граждан.

Раздел III. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении социальной защиты города Калуги

Проведение мониторингов позволяет диагностировать реальный уровень качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги.

К сожалению, в опросе о качестве предоставления услуг приняло участие недостаточное количество участников, в связи с чем, сделать полноценный вывод об оценке гражданами качества предоставления муниципальных услуг невозможно. В 2022 году управлению (особенно отделу оказания адресной помощи) необходимо привлекать как можно больше граждан к оценке качества предоставления муниципальных услуг. В том числе, путем:

- размещения информации на официальных страницах в социальных сетях управления;
- направления e-mail рассылки с предложением участия в опросе гражданам, получившим результат услуги (при наличии электронной почты заявителя);
- размещения QR кода с зашифрованной ссылкой на опрос в помещении управления.

В связи с высокой востребованностью населения в получении муниципальной услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящихся в трудной жизненной ситуации, необходимо информировать заявителей о возможности получения данной услуги в электронном виде через Региональный портал госуслуг. Также рекомендуем рассмотреть вопрос о передачи данной услуги для предоставления в МФЦ.

В связи с тем, что истребование у граждан справок о составе семьи при предоставлении государственных и муниципальных услуг федеральным законодательством в настоящее время не предусмотрено необходимо в обязательном порядке исключить из административных регламентов предоставления услуг управления необходимость предоставления гражданами справок о составе семьи.

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	Предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	1	0	0	да	0	нет	-	нет	-
2	Предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан		23	23	0	0	да	0	нет	-	нет	-
3	Предоставление ежегодного материального вознаграждения, выплачиваемого ко Дню города гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	1	0	0	да	0	нет	-	нет	-
4	Предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города		1	1	0	0	да	0	нет	-	нет	-

	Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»											
5	Оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на территории муниципального образования «Город Калуга»		0	0	0	0	да	0	нет	-	нет	-
6	Оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации	3	2040	1814	157	0	да	0	да	6	нет	0
7	Осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет	1	1	1	0	0	да	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		
Предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	1	100%
Предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан	1	1	1	100%
Предоставление ежегодного материального вознаграждения, выплачиваемого ко Дню города гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	не требовалось	100%
Предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	не требовалось	100%

Оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100%
Оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации	1	1	1	100%
Осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет	1	1	-	100%
Итого:				100%

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	14,28%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0,29%
Итоговое значение показателя качества:			7,29%
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	99,95%
		Доля муниципальных услуг с возможностью осуществления предварительной записи на подачу документов	100%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0%
Итоговое значение показателя качества:			99,98%
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	100%
Итоговое значение показателя качества:			100%