

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ 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 образования города Калуги (далее – управление).

Перечень муниципальных услуг управления:

1. выдача путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях;
2. регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций.

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

Управление образования города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	2
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	2
Количество услуг, переведенных в электронный вид	2
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	2
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	6
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 3 квартал 2021 года	7257
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	5110
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	-
Из них количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	7257
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

Раздел I. Анализ удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением образованием 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 86,6% респондентов обращались лично в орган для получения услуг, остальные участники - через Единый портал госуслуг. 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	15	90,9%	Высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		94,87%	Высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		90,7%	Высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			91,93%	Высокий уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

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

«Сама заявление подавала через гос.услуги. В этом году потребовалось поменять сады (в связи со строительством нового на нашем районе). Первый раз по телефону мне очень грубо ответили: «меняйте сами на сайте». Две недели я мучилась безрезультатно. Потом перезвонила еще раз и уже другой работник поменяла мне все сама по телефону»

«Очень быстро и компетентно решили вопрос.»
«Всё быстро и профессионально»
Приходишь не принимают, достали своей дистанционкой, с порога говорит звоните после двух - звонишь трубку не поднимают. Что за фигня какая-то (<i>данный комментарий взят из поисковой системы Яндекс</i>)

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Полученные данные указывают на преимущественно высокую оценку гражданами качества предоставления услуг в управлении. Однако количество опрошенных граждан является недостаточным для полноценного вывода. Кроме того, присутствуют негативные комментарии в отношении организации работы по предоставлению услуг управлением.

В 2022 году необходимо усилить работу по привлечению граждан к оценке качества предоставления услуг. Выдавать им листовки с зашифрованной в qr коде ссылкой на опрос, а в случае, если заявка направлена в электронном виде - отправлять заявителю ссылку на опрос по электронной почте.

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 «Общие сведения». Все услуги управления пользуются высоким спросом среди населения.

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. По 30 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренными административным регламентом по выдаче путевок для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях.

Организована предварительная запись на получение услуг путем записи по телефону.

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

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

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

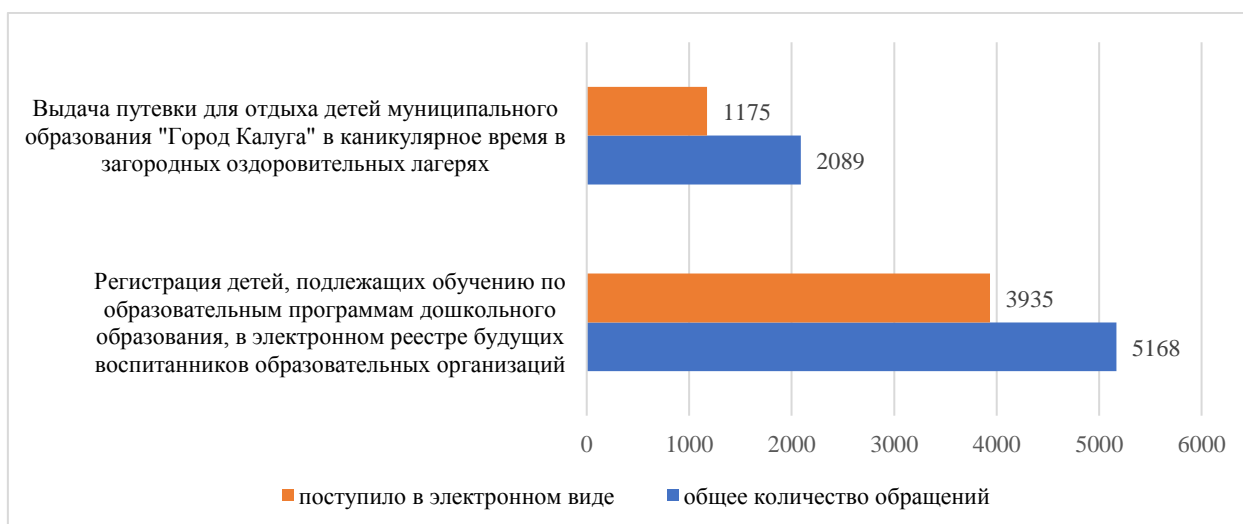
Рекомендации для повышения показателя: Рекомендуем рассмотреть возможность организации предварительной записи на подачу документов через

официальный сайт Городской Управы города Калуги в дополнение к традиционным способам записи по телефонам или личном посещении управления, создав, таким образом, для граждан более удобные условия для получения муниципальной услуги.

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

Текущая ситуация: Все услуги управления успешно оказываются в электронном виде с помощью Единого портала госуслуг, а также портала образовательных услуг Калужской области (<https://entry.admoblkaluga.ru/>). 70,4% заявлений на предоставление услуг поступили в электронном виде.

Диаграмма 1.
«Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг»



Расчет значения показателя: $У_{эл} = (100\% + 70,4\%) / 2 = 85,21\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: продолжить работу привлечению граждан к подаче заявлений на предоставление услуг управления 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) 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: отсутствует (передача муниципальных услуг в МФЦ управления не планируется, в связи со спецификой предоставления услуг (в том числе важности точного времени подачи заявки).

4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»

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

Все административные регламенты предоставления муниципальных услуг соответствуют Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также нормативным правовым актам, непосредственно регулирующих предоставление данных услуг.

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

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

Рекомендации для повышения показателя: до июля 2022 года необходимо своевременно внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг управления, 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):

$K_{пр} = (100\% + (85,21\% + 0\%) + 100\%)/3 = 95,07\%$

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 90% свидетельствует об очень высоком уровне качества и доступности предоставления услуг.

Для поддержания данного значения рекомендуется своевременно проводить работу по актуализации административных регламентов, не допускать поступления жалоб на предоставления услуг, продолжить популяризацию предоставления услуг в электронном виде.

Раздел III Подсчет коэффициента 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 управления, а также удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

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

$$K_{эф} (\%) = (K_{уд}(\%) + K_{пр}(\%))/2 , \text{ где}$$

K_{эф} (%) – коэффициент эффективности предоставления муниципальной услуги, %;

K_{уд}(%) - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги, %.

K_{пр}(%) – коэффициент качества предоставления муниципальных услуг, %.

$$K_{эф}(\%) = (91,93\% + 95,07\%)/2 = 93,5 \%$$

В соответствии с интерпретацией числовых значений результатов методики качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 90% свидетельствует об очень высоком уровне эффективности предоставления услуг.

Раздел IV. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении образования города Калуги

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

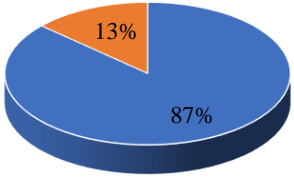
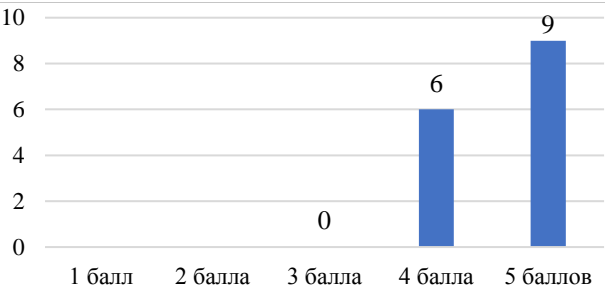
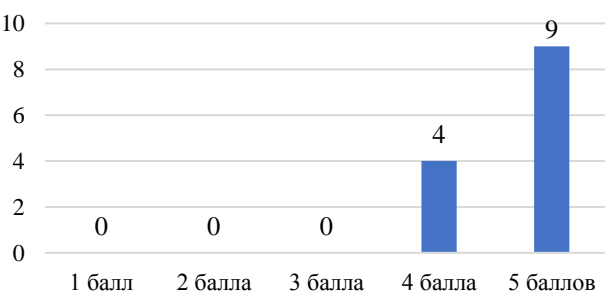
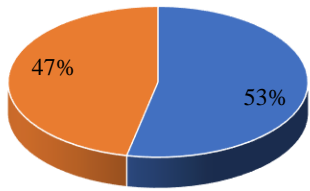
К сожалению, в опросе о качестве предоставления услуг приняло участие недостаточное количество участников, в связи с чем, сделать полноценный вывод о высокой оценке гражданами качества предоставления услуг затруднительно.

В 2022 году необходимо привлекать как можно больше граждан к оценке гражданами качества предоставления услуг. В том числе, путем размещения информации на сайте управления образования города Калуги, направления ссылки на опрос по адресам электронной почты заявителей, размещения QR кода в помещении управления.

Рекомендуем усилить информирование граждан о возможности получать услуги управления в электронном виде через Единый портал госуслуг.

Предлагаем рассмотреть возможность организации предварительной записи на подачу документов через официальный сайт Городской Управы города Калуги в дополнение к традиционным способам записи по телефонам или личном посещении управления, создав, таким образом, для граждан более удобные условия для получения муниципальной услуги.

**Результаты оценки качества
предоставления муниципальных услуг**

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением государственной (муниципальной) услуги?</p>	 <p align="center"> ■ лично посетил управление ■ Единый портал госуслуг </p>												
<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>6</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	6	5 баллов	9
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	6												
5 баллов	9												
<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>4</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	4	5 баллов	9
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	4												
5 баллов	9												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	 <p align="center"> ■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил результат в положенный срок </p>												

<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>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	7	5 баллов	8
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	7												
5 баллов	8												
<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>34%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>особого впечатления о сотруднике нет</td> <td>13%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	вежливый	34%	компетентный	53%	особого впечатления о сотруднике нет	13%				
Категория	Процент												
вежливый	34%												
компетентный	53%												
особого впечатления о сотруднике нет	13%												
<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>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	7	5 баллов	8
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	7												
5 баллов	8												

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	Регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций	5	5168	5168	-	0	да	0	да	3935	нет	-
2	Выдача путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях	1	2089	2059	-	30	да	0	да	1175	нет	-

*Данные указаны за 1 - 3 квартал 2021 года

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		
Регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций	1	1	Не требовалось	100%
Выдача путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях	1	1	Не требовалось	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	100%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	70,4%
Итоговое значение показателя качества:			85,2%
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	100%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0%
Итоговое значение показателя качества:			100%
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%