

# ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В УПРАВЛЕНИИ ЭКОНОМИКИ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ ГОРОДА КАЛУГИ В 2024 ГОДУ

## I. Анализ результатов социологического онлайн опроса граждан о качестве предоставления государственной услуги за 2024 год

В 2024 году в управлении экономики и имущественных отношений города Калуги (далее - Управление) проведена оценка качества предоставления государственной услуги «Осуществление уведомительной регистрации территориальных соглашений и коллективных договоров на территории муниципального образования «Город Калуга» (далее – государственная услуга). Данная государственная услуга оказывается отделом экономического прогнозирования комитета экономического развития Управления. Согласно данным ГАС «Управление», в течение 2024 года на получение государственной услуги поступило 171 заявление.

В течение указанного года для граждан была организована круглосуточная возможность самостоятельно в режиме онлайн принять участие в оценке качества предоставления государственной услуги.

В социологическом опросе, проводимом в рамках оценки качества, приняло участие 56 человек, из них 55 граждан обратились лично в Управление для получения услуги. Одно заявление было направлено по электронной почте.

Среди критериев удовлетворенности граждан наиболее высоко были оценены **временные характеристики предоставления государственной услуги** Управления (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – 98,79 %.

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



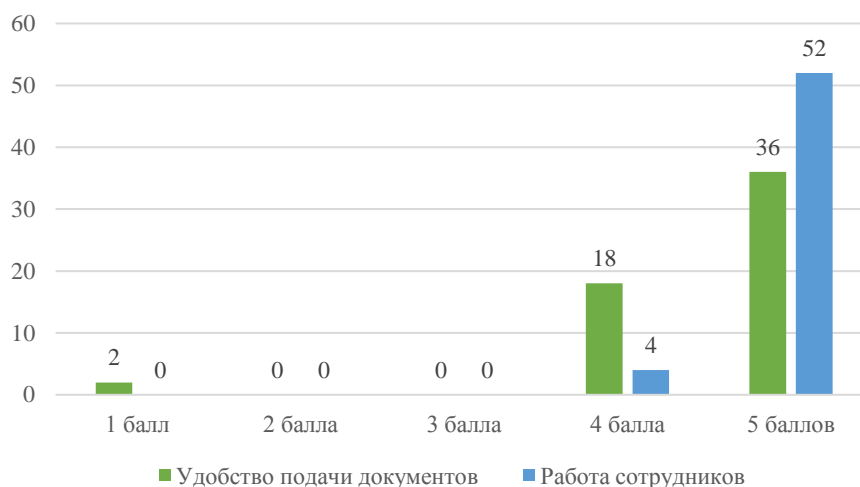
Среди заявителей, принявших участие в анкетировании, 48% отмечают, что получили результат предоставления услуг в срок, 52% - раньше ожидаемого срока.

Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»



Граждане **удовлетворены качеством работы** Управления на 95,13%. Только 2 заявителя не удовлетворены способом подачи заявления. При этом работа сотрудников Управления оценена всеми респондентами только на 4 и 5 баллов.

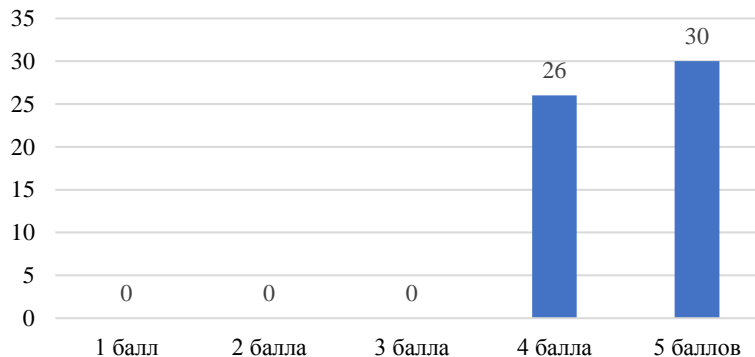
Диаграмма 3. «Оценка гражданами качества работы Управления по результатам онлайн опроса»



Вежливость и компетентность сотрудников Управления, оказавших государственную услугу отмечена всеми заявителями.

**Качеством предоставления информации** о порядке предоставления услуг граждане удовлетворены на 90,7%. Данный параметр оценен заявителями только на 4 и 5 баллов.

Диаграмма 4. «Оценка гражданами качества предоставления информации об услуге»



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

№ п/п	Оставьте общий отзыв о получении услуги в органе Городской Управы города Калуги
1.	Очень хорошо
2.	Отличная работа, спасибо
3.	Как юридическое лицо не испытываем каких либо сложностей в получении услуг
4.	Ирина Владимировна очень компетентный специалист
5.	Быстро решается вопрос. Пришёл и получил ответ
6.	Очень приятное впечатление. Доброжелательный специалист.
7.	Услуга была оказана быстро и качественно.

8.	Спасибо за помощь и поддержку в этом вопросе.
9.	Обращалась за указанной услугой не в первый раз. Ермакова Ирина Владимировна очень квалифицированный специалист, вежлива, отзывчива. Всегда объясняет порядок и условия оказания услуги, предоставляет необходимые бланки. Обращалась за услугой от разных учреждений здравоохранения много лет.
10.	Вопрос решён копромиссно, быстро
11.	Все прошло оперативно, сотрудник Ирина Владимировна Ермакова вежливый и компетентный в своем вопросе. Очень помогла. Спасибо большое!
12.	Приятное общение с компетентным специалистом. Очень ценны готовность оказать помощь и скорость работы.
13.	Полная информация по вопросу получена. Посещение учреждения оставило хорошее впечатление.
14.	Услуга оказана качественно и быстро.
15.	Вежливые и компетентные специалисты, профессионалы своего дела. Особая благодарность Ирине Владимировне Ермаковой.
16.	Сотрудник организации очень вежливый, приветливый. Работу сделала быстро, все доступно объясняет. Видна компетентность. На все вопросы была дана доступная информация. Спасибо большое за оказанную услугу!
17.	Услуга оказана своевременно и качественно
18.	Услуга оказана качественно
19.	Очень быстро и просто
20.	Услуга оказана своевременно, сотрудники уважительные, компетентные. Все хорошо
21.	Все хорошо.
22.	Спасибо за работу!
23.	Хочу выразить свою благодарность и признательность Ермаковой И.В. за помощь в решении вопроса. Очень компетентный, грамотный, вежливый и тактичный специалист. Огромное спасибо.
24.	Отлично
25.	Выражаю благодарность Ермаковой И.В. Вежливый сотрудник. Объяснила какие документы необходимы для регистрации дополнительного соглашения.
26.	Спасибо за оперативную работу!
27.	По оказанию услуг меня консультировала Ермакова Ирина Владимировна, главный специалист отдела экономического прогнозирования управления экономики и имущественных отношений города Калуги. Очень грамотный и отзывчивый специалист! Хочу выразить большую благодарность данному работнику!
28.	Спасибо, регистрация коллективного договора прошла быстро. Очень вежливый персонал.

*\* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

Совокупность выше рассматриваемых параметров определяет среднее значение **уровня удовлетворенности граждан качеством оказания государственной услуги.** По результатам опроса данное значение составило 95,12 %.

Результаты оценки 2024 года говорят об очень высоких показателях удовлетворенности граждан качеством предоставления услуги.

## Сравнительный анализ результатов опроса 2024 года с аналогичными результатами 2023 года

Ежегодное проведение социологических опросов граждан о качестве предоставления государственной услуги позволяет проводить сравнительный анализ результатов, отслеживать динамику изменения удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги.

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

Наименование показателя	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Динамика показателя (2023/2024)
Удовлетворенность граждан временными характеристиками	98,9	98,79	-0,11
Удовлетворенности граждан качеством работы управления	91,92	95,13	+3,21
Удовлетворенности граждан качеством представленной информации	89,78	90,71	+0,93
Общая удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг	93,3	95,12	+1,82

### III. Выводы по результатам проведения оценки качества

Полученные результаты указывают на очень высокую удовлетворенность граждан качеством оказания государственной услуги. Большинство респондентов отмечают доброжелательность, компетентность и вежливость сотрудника, оказывающего государственную услугу (Ермаковой Ирины Владимировны).

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 46,4% респондентов оценили данный критерий на 4 балла). Рекомендуются проработать вопрос о повышении качества информирования граждан о предоставлении государственной услуги.

Также дальнейшему повышению качества оказания государственной услуги будет способствовать реализация комплекса мероприятий, в основу которых должен быть положен принцип человекоцентричности, направленный на обеспечение оптимальных условий для удовлетворения индивидуальных потребностей каждого заявителя.

Сотрудникам, оказывающим государственную услугу, необходимо знать и применять в работе декларацию ценностей клиентоцентричности и стандарт «Государство для людей».

Механизм обратной связи направлен на оценку качества взаимодействия граждан с органами Городской Управы города Калуги через сбор и анализ объективных и субъективных данных, полученных от заявителей.

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.