

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ГОРОДА КАЛУГИ В 2023 ГОДУ

I. Анализ результатов социологического онлайн опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг за 2023 год

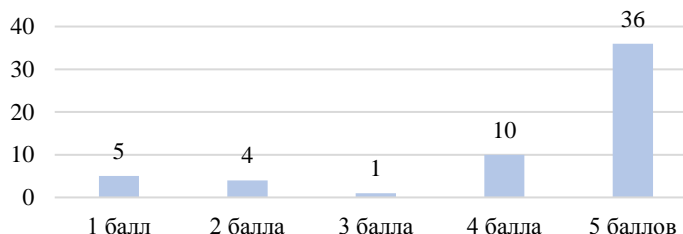
В 2023 году в управлении социальной защиты города Калуги (далее - Управление) проведена очередная оценка качества предоставления государственных услуг. В 2023 году Управлением оказывалось 33 государственные услуги. Количество рассмотренных Управлением заявлений на предоставление государственных услуг составляет более 30 тысяч.

В 2023 году организована круглосуточная возможность для граждан самостоятельно в режиме онлайн принять участие в оценке качества предоставления государственных услуг, оказываемых Управлением.

В социологическом опросе принял участие 61 заявитель. Из граждан, принявших участие в опросе, 91,8% обращались лично в Управление для подачи документов. Остальные респонденты направляли документы через Единый портал госуслуг или через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

Среди критериев удовлетворенности граждан, наиболее высоко были оценены временные характеристики предоставления государственных услуг Управления (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – 84,7%. Граждане отмечают недостаточное количество талонов электронной очереди, а также медленное движение самой очереди для подачи документов.

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



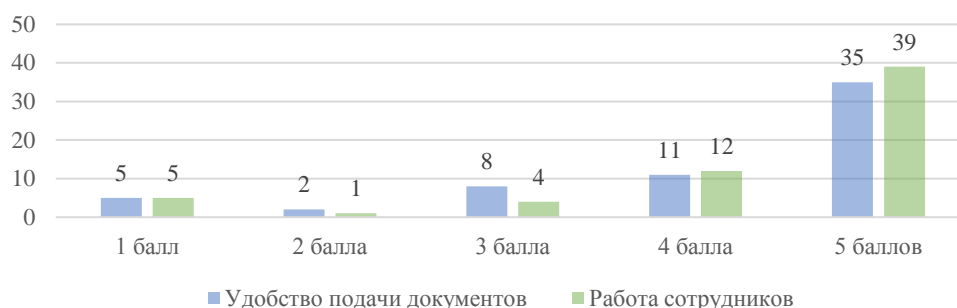
90,16 % заявителей, принявших участие в анкетировании, отмечают, что получили результат предоставления услуг в срок или даже раньше ожидаемого срока. 3,28% заявителей отмечают, что получили результат позднее положенного срока, 6,56% респондентов получили отказ в предоставлении услуги

Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»



Граждане **удовлетворены качеством работы** Управления на 84,05%. Ряд граждан отмечают хорошую работу сотрудников, предоставляющих государственную услугу по оказанию государственной социальной помощи на основании социального контракта.

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



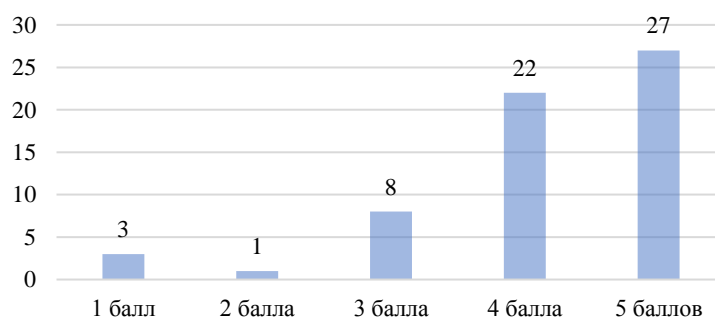
86,88% заявителей посчитали сотрудников Управления, оказавших им услугу, достаточно вежливыми и компетентными. 4,9% отметили проявленную со стороны сотрудников грубость и отметили их некомпетентность.

Диаграмма 4. «Мнения заявителей о сотрудниках управления, предоставляющих государственные услуги»



Качеством предоставления информации о порядке предоставления услуг граждане удовлетворены на 82,62%. Некоторые граждане отмечают, что информация, представленная на личном приеме, отличается от информации, представленной сотрудниками при консультации по телефону.

Диаграмма 5. «Оценка гражданами качества предоставления информации об услугах»



Совокупность выше рассматриваемых параметров определяет среднее по Управлению значение **уровня удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг**. По результатам опроса данное значение составило 83,9%.

На основании полученных результатов можно сделать выводы, что заявители, обратившиеся в Управление, оценивают качество оказания услуг выше среднего уровня.

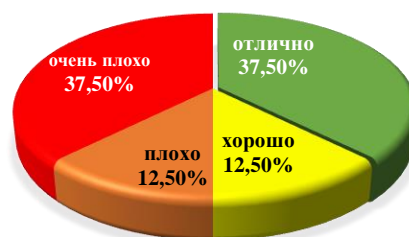
С комментариями заявителей о качестве предоставления государственных услуг можно ознакомиться в приложении 1 к настоящему отчету.

II. Удовлетворенность граждан качеством работы Управления по результатам оценки пользователей в сети «Интернет»

В 2023 году в дополнение к проводимому управлением делами Городского Головы города Калуги онлайн опросу проведен анализ оценок граждан, посетивших Управление, в публичной системе отзывов об организациях в сети Интернет.

Результаты анализа отзывов граждан в публичной системе показали, что средняя оценка работы Управления равна 3 балла (60%).

Диаграмма 6.
«Результат оценки качества работы Управления в сети Интернет»



Граждане, также, как и в результатах проведенного онлайн-опроса, отмечают недостаток талонов электронной очереди. Кроме того, как и в предыдущих отчетных периодах, граждане недовольны тем, что до специалистов управления сложно дозвониться.

С комментариями граждан, оставленными в сети Интернет о качестве предоставления государственных услуг, можно ознакомиться в приложении 2 к настоящему отчету.

III. Сравнительный анализ результатов опроса 2023 года с аналогичными результатами 2021-2022 года

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

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

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Динамика показателя (2022/2023)
Удовлетворенность граждан временными характеристиками	59,14%	90,97%	84,72%	+31,83%/-6,25%
Удовлетворенности граждан качеством работы управления	62,5%	91,73%	84,05%	+29,23%/-7,68%

Удовлетворенности граждан качеством представленной информации	69,4%	89,9%	82,62%	+20,50%/-7,28%
Общая удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг	63,14%	91,11%	83,9%	+27,97%/-7,21%
Результаты оценки граждан в сети Интернет	58%	54%	60%	-4,00%/+6%

Оценка качества предоставления услуг по результатам онлайн опроса, по сравнению с 2022 годом снизилась на 7,21%. При этом количество участников опроса в 2023 году значительно сократилось (- 155 человек).

По сравнению с 2022 годом оценка гражданами работы Управления в сети Интернет выросла на 6%. Однако количество граждан, которые оценили таким образом работу Управления сократилось. По-прежнему имеются негативные отзывы в отношении поведения сотрудников Управления. Тем не менее, положительно оценена работа отдельных сотрудников Управления.

IV. Выводы по результатам проведения мониторинга

На основании полученных результатов можно сделать выводы, что заявители, обратившиеся в Управление, оценивают качество оказания услуг выше среднего уровня. Для улучшения качества предоставления услуг Управлению необходимо:

1. Повысить качество информирования граждан о порядке предоставления услуг (при телефонном консультировании, через сайт Городской Управы города Калуги, социальные сети).

2. Усилить привлечение граждан к получению массовых социально значимых государственных услуг через Единый портал госуслуг и обеспечить достижение доли заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде, через Единый портал госуслуг от общего числа поступивших заявлений на уровне более 50% (в том числе в целях уменьшения очереди на подачу документов для предоставления государственных услуг).

3. В целях дальнейшего формирования клиентоцентричного подхода при предоставлении государственных услуг в Управлении, рекомендуем всем сотрудникам управления ознакомиться со стандартом «Государство для людей», а также декларацией ценностей клиентоцентричности (направлены письмом Заместителя Губернатора Калужской области вх. № 8144-01 -23 от 27.07.2023) и начать их применение непосредственно в работе.

4. Продолжить, в соответствии с письмом управления делами Городского Головы города Калуги № 19-ВН-02-24 от 17.01.2024, проводить активное информирование заявителей о возможности участия в оценке качества предоставления государственных услуг Управления.

Отзывы граждан, принявших участие в онлайн опросе, о качестве предоставления государственных услуг в управлении социальной защиты города Калуги

№ п/п	Наименование услуги	Оставьте общий отзыв о получении услуги в органе Городской Управы города Калуги
1.	Оказание государственной социальной помощи на основании социального контракта	Сотрудник 104 кабинета Барановская очень ну очень милая добрая отзывчивая улыбчивая сотрудник Очень приятно работать и хорошее впечатление оставляет на целый день
2.		Все просто, сотрудники вежливые, относятся с пониманием, помогают решить проблемные вопросы!
3.		Все прекрасно работает, все удобно и понятно
4.		Все замечательно , модернизировано. Приходишь - выдают талон, ждёшь своей очереди, тебя вызывают. Очень удобно, по сравнению с дикой очередью, как было раньше везде) Хочу отметить специалиста Барановская Веру Николаевну! Была очень вежлива, добра и грамотная, помогла с ситуацией и даже поспособствовала быстрому разрешению сдачи справок! Огромная благодарность Вере Николаевне !
5.		Очень понравилось отношение специалистов , всё подробно объяснили, подсказали.
6.		Подавала документы на оформление соцконтракта 31.01.2023. Сегодня 06.03.2023г до сих пор нет ответа. Дозвониться по телефону в отдел соцконтракта невозможно, звоню каждый день с 15.02.2023. ни разу никто не ответил. Безобразие полнейшее. Так и не знаю ответа по моему вопросу.
7.		Подаю второй раз заявку на соц. контракт, в итоге, 2 дня из жизни потеряны. Талон взять в рабочее время практически невозможно , прихожу второй раз за пол часа до открытия и сажу в очереди вот уже 3 часа!!! Сотрудники часть граждан обслуживают без очереди, приём сами вызывают их. В первый раз у меня не хватило документа, в итоге я была "облаяна" сотрудницей в возрасте . Только после доведения до слёз меня своими криками, она опомнилась и начала нормально разговаривать, когда я попросила не орать на меня. Считаю такое поведение и сервис в целом неприемлемым. Благодарю государство за оказание помощи своим гражданам, но то, какими силами и нервами она даётся, это просто кошмар!
8.		Ожидание в очереди составило 5 часов . Так и не дождалась. Сотрудники работают очень медленно , по телефону дают не достоверную информацию.
9.		Твёрдая единица
10.	Компенсация расходов на уплату взноса на капитальный ремонт	Подавал заявление с госуслуг за маму. В первый раз отказали , т.к не были представлены необходимые сведения. Хотя все данные были загружены на портал . Подал второй раз - приняли решение о предоставлении услуги.
11.		В МФЦ при оформлении услуги были некорректно оформлены документы. В Управлении соцзащиты оперативно внесли необходимые корректировки .
12.	Установление статуса многодетной семьи	Пришел отказ, в причине указано-непредоставление полного пакета документов в срок 1 календарный день.

		<p>Подала заявление через Госуслуги где было написано что я должна предоставить комплект документов? Нет информационного сообщения об этом, просто отказ. В дополнении указано, что все свидетельства о рождении иностранные, хотя свидетельства о рождении РФ, все дети граждане РФ постоянно зарегистрированы в г. Калуге</p>
13.		До окончания приема 40 минут. Талонов уже нет.
14.		Разочарован в том как медленно идет очередь . При этом в кабинете нет посетителя, но следующего не вызывают. Я был третьим и зашел в кабинет только в 9-05. Получается 30 минут на каждого посетителя.
15.	Предоставление мер социальной поддержки отдельным категориям	Был в 116 кабинете, услугу по льготе на ЖКХ оказали вежливо и быстро , спасибо!
16.	граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	Неожиданно быстро и качественно
17.	коммунальных услуг	Негатив
18.	Назначение ежемесячного пособия на ребенка	Очень компетентный и вежливый сотрудник отдела пособий с детьми каб. 213! Очень грамотно объяснила и ответила на все мои волнующие вопросы!

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Отзывы граждан об управлении социальной защиты города Калуги, оставленные на поисковых платформах в сети Интернет

№ п/п	Отзыв	Оценка граждан
1.	Работают по настроению, то нервные, то очень приветливые, когда как теперь всё в ПФР перевели разгружаться, работать стало, наверное, лучше	4
2.	Талон невозможно взять, очереди огромные, работники грубые.	1
3.	Спасибо огромное работникам соц. защиты, все решается оперативно , по всем вопросам грамотные ответы . Очень хорошо налажена работа.	5
4.	Управление Соц защиты гор. Калуга-это единственное муниципальное учреждение России где вот уже два года нет начальника. Зоя Артамонова сбежала на пенсию полностью уничтожив все квалифицированные кадры, оставив только дряхлых старух и откровенно глупых приживал. Хотя в начале это было образцовое муниципальное учреждение. Именно таким его и создала Евгения Королева. С её не законным увольнением в 2017 и начался процесс полной деградации, что сейчас все и отмечают.	2
5.	Выражаю огромную благодарность Капровой Анне Владимировне- отдел субсидий. Очень внимательный, вежливый и грамотный специалист. Здоровья Вам Анна Владимировна, успехов в работе!!!	5
6.	Не приняли(бортонули) документы на участие по гос. контракту. На момент подачи должен работать, так было сказано. А если не работаешь и нуждаешься в этих деньгах? И фф фсе, деньги закончились)	1
7.	Выражаю особую благодарность Болотиной Ольге Ивановне-отдел субсидии. Очень внимательный и профессиональный подход к каждому клиенту. Если бы в Калуге, да и вообще в России работали такие люди, как она, был бы порядок!!!Всех Вам благ и здоровья Ольга Ивановна. И повышения в работе!	5
8.	Во-первых, нереально дозвониться . Чтобы задавать вопрос надо ехать лично. Во-вторых, дамы с таким лицом сидят, будто деньги из своего кармана выдают. В общем минусы. По факту информацию узнаешь сам или через посредников, но не от специалистов. И странный график работы	1
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА:		3
Социальные сети		
9.	Решила в этом году сэкономить своё время, подала заявление через Госуслуги на подтверждение статуса многодетной семьи. Но лучше бы сходила лично с документами в Управление. Ждала ответ 2 недели. В итоге пришёл отказ. Причина забавная - оказывается у меня есть некий 2-месячный ребёнок (о чем я впервые слышу, что кого-то на днях родила) и он не зарегистрирован в нашем регионе!	-
10.	Это не удобно (портал госуслуг) и долго в отличии от личного визита для продления справки многодетных	-
11	На данный момент времени для назначения субсидий на оплату ЖКУ для одиноких пенсионеров требуется обязательное посещение соц. защиты 2 раза в год с кучей документов: выпиской из домовой книги, документ о праве владения, квитанции об оплате, расчетный счет, сведения о доходах,заявление,что изменилось? Когда ожидается оформление субсидий через Госуслуги не посещая соц. защиту?	

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.