

**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГОВ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СТРУКТУРНЫХ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ГОРОДСКОЙ УПРАВЫ ГОРОДА КАЛУГИ В 2022 ГОДУ**

ВВЕДЕНИЕ

В 2022 году 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, в органах Городской Управы города Калуги организовано проведение мониторингов качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг).

Основной целью проведения мониторингов является повышение качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых органами Городской Управы города Калуги.

В рамках проведения мониторингов исследовалось мнение заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в органы Городской Управы города Калуги, о качестве данных услуг (в рамках социологической части), а также соответствие реальной практики работы по предоставлению муниципальных услуг установленным стандартам качества и доступности муниципальных услуг (в рамках аналитической части).

По итогам проведения исследования выявляются отклонения от установленных норм при предоставлении услуг и разрабатываются рекомендации по решению проблем, возникающих при оказании услуг.

Общая информация о предоставлении муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Калуга» (по состоянию на 31.12.2022) представлена в таблице 1.

*Таблица 1 «Общая информация
о предоставлении муниципальных услуг»*

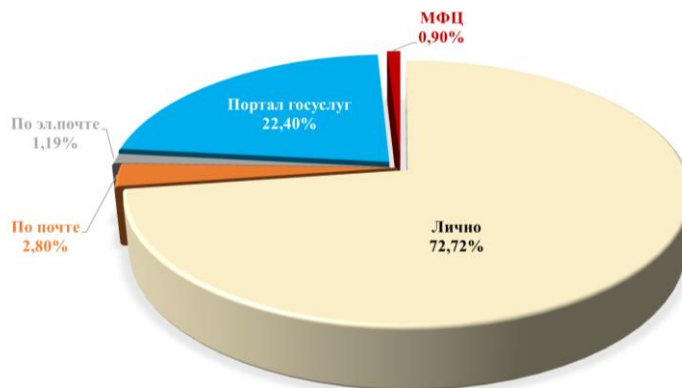
Количество оказываемых муниципальных услуг	80 ¹
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	80
Количество муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	39
Количество муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ	20
Количество муниципальных служащих, оказывающих муниципальные услуги	136
Количество заявлений, поступивших на предоставление муниципальных услуг за 2022 год	39 032
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	8 742
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	351

Преимущественным способом обращения за предоставлением муниципальных услуг остается личная подача заявлений в органы Городской Управы города Калуги (72,7%), вторым по популярности является электронный способ подачи заявлений с

¹ Наибольшее количество муниципальных услуг оказывалось управлением архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (принято 11306 заявлений на предоставление 30 муниципальных услуг управления).

помощью Единого портала госуслуг (22,4%). Остальные способы взаимодействия заявителей с органами Городской Управы города Калуги являются маловостребованными среди жителей Калуги (диаграмма 1).

Диаграмма 1. Информация о поступивших заявлениях на предоставление муниципальных услуг в 2022 году



РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В рамках мониторинга в 2022 году организована круглосуточная возможность для граждан самостоятельно в режиме онлайн принять участие в оценке качества предоставления муниципальных услуг органов Городской Управы города Калуги.

В социологическом опросе, проводимом в рамках мониторинга в 2022 году, приняло участие 269 граждан, получивших муниципальные услуги в органах Городской Управы города Калуги.

По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

Таблица 2 «Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг в органах Городской Управы города Калуги»

№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог	Интерпретация полученного значения коэффициента
1	Удовлетворенность заявителей качеством работы органов Городской Управы города Калуги	269	93,05%	Высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальных услуг (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальных услуг)		94,97%	Высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальных услуг (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		93,76%	Высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг:			93,7%	Высокий уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг

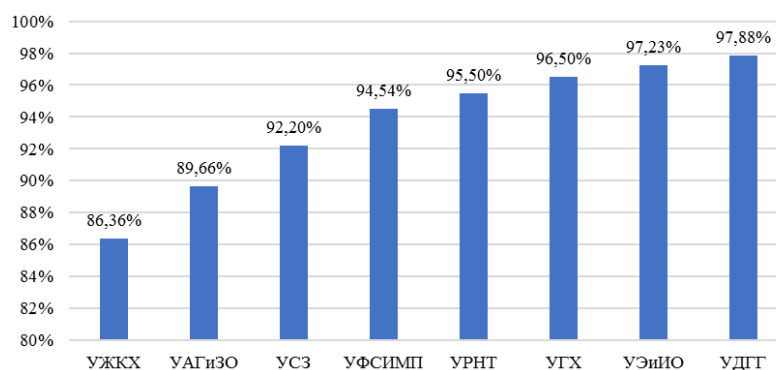
Наибольшая удовлетворенность граждан качеством оказания услуг отмечена в управлении экономики и имущественных отношений города Калуги и управлении делами Городского Головы города Калуги (более **97%**).

Наименьшая удовлетворенность оказанием услуг выявлена в:

- управлении жилищно-коммунального хозяйства города Калуги (86,36%) – некоторыми гражданами отмечается грубое общение сотрудников и наличие очередей на подачу документов;

- управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (89,66%) - часть заявителей оказались недовольны качеством организации приема документов на предоставление услуг. Тем не менее стоит принять во внимание тот факт, что данным управлением оказывается самое большое количество муниципальных услуг, порядок оказания которых, является достаточно сложным. Учитывая специфику градостроительных и земельных правоотношений, гражданам могут направляться отказы в предоставлении услуг, что вызывает у них негативное мнение о качестве оказания услуг.

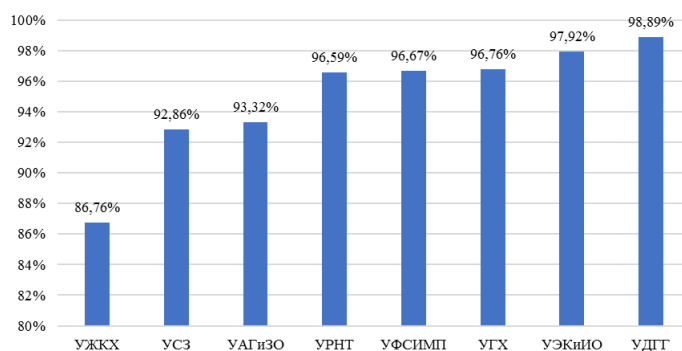
Значение общего коэффициента удовлетворенности граждан по результатам мониторингов 2022 года²



В разрезе конкретных критериев удовлетворенности граждан, наиболее высоко были оценены **временные характеристики предоставления муниципальных услуг** (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – в среднем 94,97%.

В большинстве органов Городской Управы города Калуги данный критерий определен на уровне удовлетворённости не менее 90%, за исключением управления жилищно-коммунального хозяйства, где данный критерий граждане оценили на 86,76%.

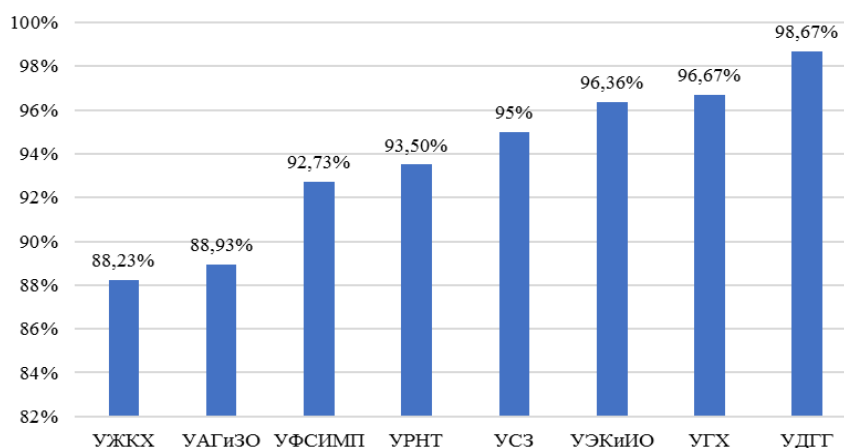
Значение удовлетворенности временными характеристиками предоставления муниципальных услуг по результатам мониторингов 2022 года



² Результаты удовлетворенности граждан качеством оказания услуг управления образования города Калуги отсутствуют в связи с небольшим количеством респондентов, принявших участие в опросе.

Удовлетворенность граждан **доступностью информации о муниципальных услугах** определена на уровне **93,76%**. Ниже всего данный параметр оценили в управлении жилищно-коммунального хозяйства города Калуги (88,23%) и в управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (88,93%).

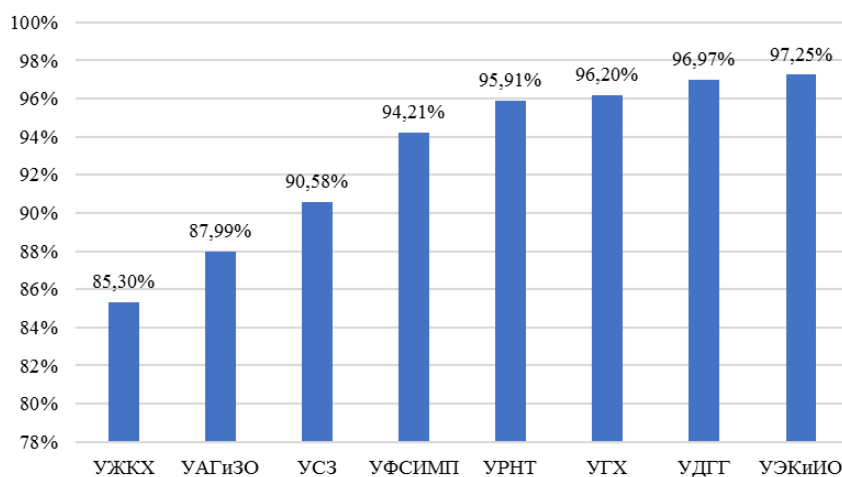
Значение удовлетворенности граждан доступностью информации о муниципальных услугах по результатам мониторингов 2022 года



Удовлетворенность граждан **качеством работы муниципальных служащих** в 2022 году составила **93,05%**.

Наиболее высокая оценка данного параметра отмечена в управлении делами Городского Головы города Калуги (97,25%).

Значение удовлетворенности качеством работы муниципальных служащих по результатам мониторингов 2022 года



На основании представленных данных можно сделать вывод о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг в органах Городской Управы города Калуги, за исключением управления жилищно-коммунального хозяйства города Калуги и управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги. Результаты оценки данных органов Городской Управы города Калуги находятся на среднем уровне, для повышения которого требуется решение ряда вопросов относительно организации приема документов.

АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Аналитическая часть проведения мониторинга в 2022 году включает в себя оценку:

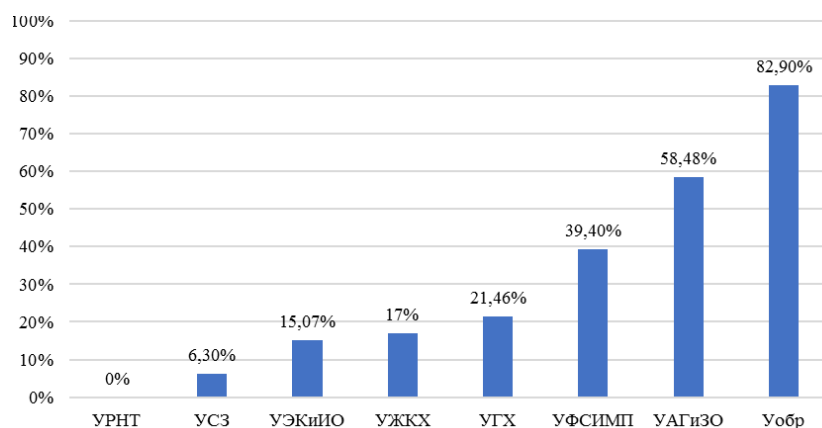
- а) уровня перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление муниципальных услуг через МФЦ и в электронном виде;
- б) качества работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг;
- в) соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

Уровень перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление услуг в электронном виде составил **30,07%**. Данный показатель свидетельствует о среднем уровне перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление муниципальных услуг в электронном виде.

Наиболее высокий уровень предоставления услуг в электронном виде отмечен в управлении образования города Калуги (82,9%). В данном органе Городской Управы города Калуги все оказываемые услуги переведены в электронный вид. 65,9 % заявлений были поданы на предоставление услуг через портал образовательных услуг Калужской области или через Единый портал госуслуг (остальные заявления были направлены путем личного обращения в орган).

Второе место по уровню перехода на предоставление услуг в электронном виде заняло управление архитектуры, градостроительства и земельных отношении города Калуги. В данном управлении 26 из 30 услуг переведены в электронный вид. 30,3% заявлений на предоставление услуг было подано в электронном виде через Единый портал госуслуг.

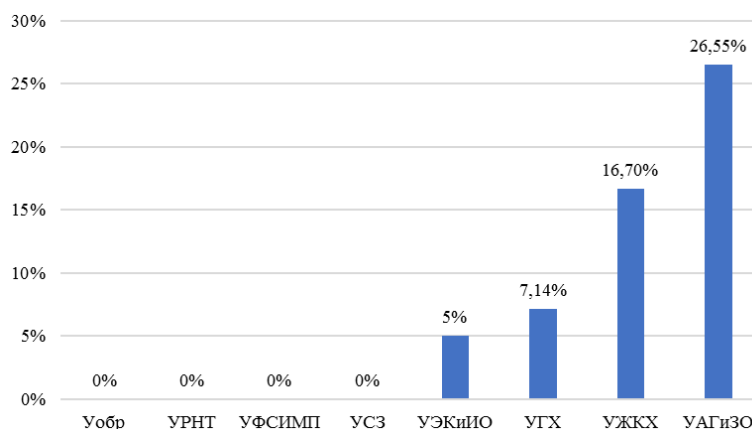
Уровень перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление услуг в электронном виде в 2022 году³



Уровень перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление услуг через МФЦ составил **6,92%**, что является низким показателем. По состоянию на конец 2022 года в МФЦ переданы для предоставления муниципальные услуги только управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (15 услуг), управление жилищно – коммунального хозяйства города Калуги (3 услуги), управления городского хозяйства города Калуги (1 услуга), управления экономики и имущественных отношений города Калуги (1 услуга). В целом предоставление муниципальных услуг органов Городской Управы города Калуги через МФЦ маловостребовано среди заявителей.

³ В связи с небольшим количеством заявлений, поступивших на предоставление муниципальных услуг в 2022 году, а также спецификой предоставления услуги по выдаче копий и заверению правовых актов Городской Управы города Калуги в указанном показателе не учитывается работа управления делами Городского Головы города Калуги.

Уровень перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление услуг через МФЦ в 2022 году⁴



Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг составил **85,4%**. Согласно методике, данное значение указывает на средний уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг. В данном показателе учитывается количество заявлений, рассмотренных в установленный срок, количество жалоб, связанных с предоставлением муниципальных услуг, возможность осуществления предварительной записи на подачу документов.

100% результат по данному показателю отмечен в управлении образования города Калуги, управлении делами Городского Головы города Калуги и управлении социальной защиты города Калуги.

Уровень работы органов Городской Управы города Калуги с административными регламентами предоставления муниципальных услуг равен **91,54%**. Данный показатель, согласно методике, указывает на высокий уровень работы органов Городской Управы города Калуги с административными регламентами.

Наиболее низкий показатель среди органов Городской Управы города Калуги отмечен:

- в управлении городского хозяйства города Калуги (80,8%) – имеются замечания в отношении качества разработки проектов регламентов и своевременного проведения процедуры их согласования.

- в управлении жилищно-коммунального хозяйства города Калуги (82,64%) – не утверждены 2 административных регламента в отношении полномочий управления по предоставлению жилых помещений по договору социального найма и предоставления жилых помещений специализированного жилого фонда.

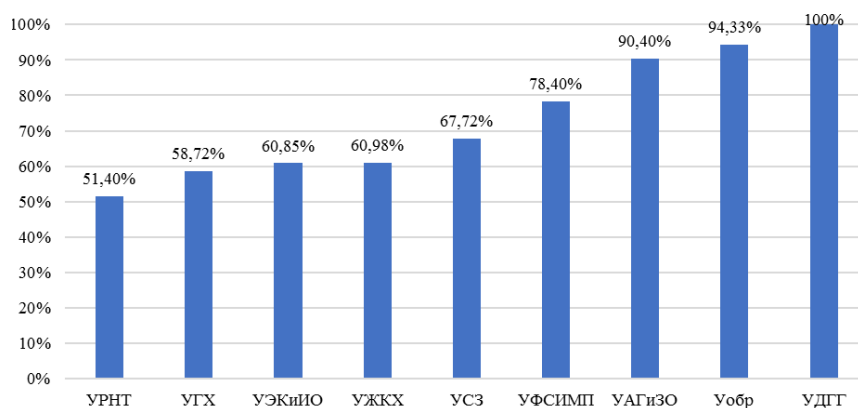
- в управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги – в связи с длительной работой по приведению административных регламентов в соответствие типовым административным регламентам, разработанными федеральными органами исполнительной власти (ТАР), и не завершённой до конца 2022 года.

100% показатель достигнут в управлении образования города Калуги и в управлении делами Городского Головы города Калуги.

На основании вышеуказанных показателей подсчитан общий **коэффициент практики предоставления муниципальных услуг**. Данный коэффициент по результатам 2022 года равен **73,64%**. Что указывает на качество и доступность предоставления муниципальных услуг выше среднего уровня.

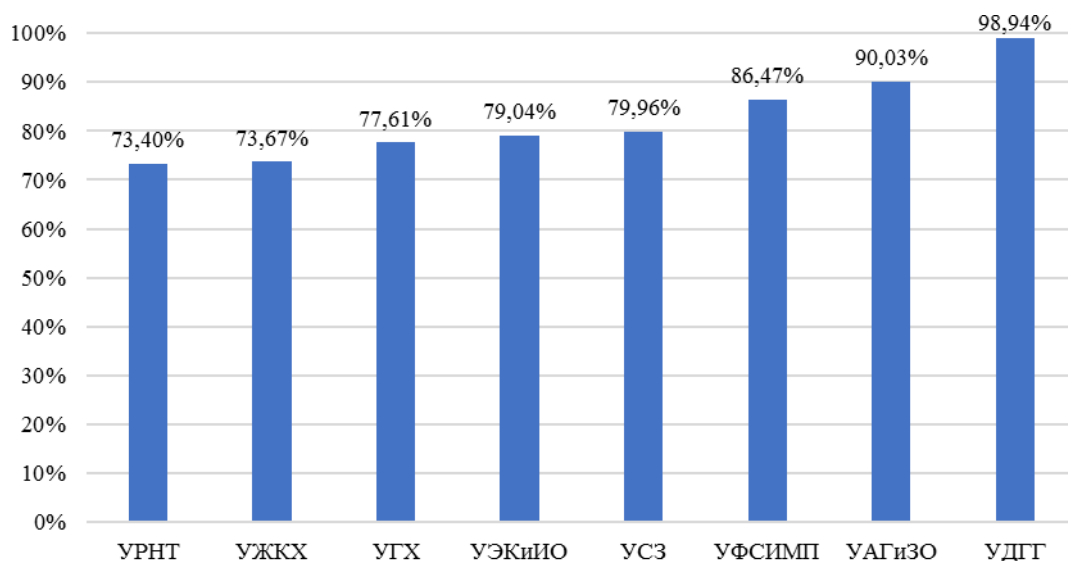
⁴ В связи с небольшим количеством заявлений, поступивших на предоставление муниципальных услуг в 2022 году, а также спецификой предоставления услуги по выдаче копий и заверению правовых актов Городской Управы города Калуги в указанном показателе не учитывается работа управления делами Городского Головы города Калуги.

Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг по результатам 2022 года



На основании данных, полученных в ходе социологической и аналитической части мониторинга, получено среднее значение общего коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг органами Городской Управы города Калуги.

Общий коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг по результатам 2022 года⁵



Среднее значение общего коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг в 2022 году составило 83,3% - высокий уровень эффективности предоставления услуги.

⁵ Управление образования города Калуги не включено в рейтинг эффективности предоставления услуг в связи с небольшим количеством респондентов, принявших участие в опросе.

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ МОНИТОРИНГА 2022 ГОДА С АНАЛОГИЧНЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ЗА 2021 ГОД

Ежегодное проведение мониторингов позволяет проводить сравнительный анализ их результатов, отслеживать динамику происходящих изменений в качественных и количественных показателях работы органов Городской Управы города Калуги в части предоставления муниципальных услуг.

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Динамика показателя	Причины роста/падения показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	93,7%	93,7%	0%	-
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	81,74%	85,38%	+3,64%	Достижение 100% уровня соблюдения стандартов в управлении физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги (т.к. в 2022 году отсутствовала необходимость внедрения предварительной записи на предоставление услуг данного управления, в связи с реализацией их предоставления через портал госуслуг)
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	27,67%	30,07%	+2,4%	Увеличение количества услуг, оказанных в органах Городской Управы города Калуги, в электронном виде. Перевод 3 муниципальных услуг в электронный вид (2 услуги управления экономики и имущественных отношений города Калуги, 1 услуга управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги)
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	7,40%	6,92%	-0,48%	Низкая востребованность получения муниципальных услуг органов Городской Управы города Калуги через МФЦ
Уровень работы с административными регламентам	93,36%	91,54%	-1,81%	Снижение качества работы с административными регламентами в управлении жилищно-коммунального хозяйства, управлении городского хозяйства города Калуги, и в управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений

				города Калуги.
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	72,46%	73,64%	+1,18%	Повышение уровня перехода на предоставление услуг в электронном виде, уровня соблюдения стандарта предоставления услуг
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	83,3%	83,3%	0%	-

ВЫВОД

Стоит отметить, что наиболее высокие результаты эффективности предоставления муниципальных услуг получили органы Городской Управы города Калуги активно оказывающие муниципальные услуги в электронном виде с помощью Единого портала госуслуг, регионального портала госуслуг.

Для повышения эффективности работы органам Городской Управы города Калуги следует усилить информирование граждан о возможности получения муниципальных услуг через Единый портал государственных услуг, путем размещения информационных статей в средствах массовой информации, на сайте Городской Управы города Калуги, в официальных группах органов Городской Управы города Калуги в социальных сетях.

Рассмотреть возможность транслирования рекламных роликов на информационных экранах, расположенных по городу, а также подготовки и раздачи буклетов с перечнем услуг, которые можно получить в электронном виде.

По муниципальным услугам, которые оказываются гарантирующим поставщикам либо подведомственным муниципальным учреждениям и предприятиям органам Городской Управы города Калуги (управлению городского хозяйства города Калуги, управлению физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги) необходимо полностью осуществить переход на подачу и прием запросов на предоставление услуг в электронной форме (исключив прием запросов на бумажном носителе).

В части работы с административными регламентами некоторым органам Городской Управы города Калуги необходимо повысить качество работы, а именно:

- управлению жилищно-коммунального хозяйства города Калуги необходимо разработать 2 новых административных регламента предоставления муниципальных услуг.

- управлению городского хозяйства города Калуги необходимо привести административные регламенты предоставления услуг управления в соответствие с действующим законодательством и завершить разработку одного административного регламента по включению сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга».

- управлению архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги завершить внесение изменений в административные регламенты предоставления услуг в соответствии с ТАР.

Управлению архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги также необходимо в срочном порядке принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления услуг в электронном виде с помощью Платформы государственных сервисов.

В целях определения уровня удовлетворенности гражданами качеством работы органов Городской Управы города Калуги в 2023 году необходимо продолжить привлечение граждан к оценке качества предоставления услуг. При выдаче результата предоставления услуги раздавать им листовки с зашифрованной ссылкой на опрос, а в случае, если заявка направлена в электронном виде, направлять заявителю ссылку на опрос по электронной почте. Важно отметить, что сбор обратной связи от заявителей является одним из важных критериев к переходу на клиентоцентричную модель предоставления услуг.

Так, на основании полученных результатов опроса, управлению жилищно-коммунального хозяйства города Калуги требуется принять меры по устранению очередей на подачу документов для предоставления муниципальных услуг управления (жалобы, на которые отмечаются заявителями ежегодно), а также провести работу с муниципальными служащими по исключению грубого и некорректного отношения с заявителями.

Кроме того, в целях самостоятельного отслеживания уровня удовлетворенности гражданами качеством работы сотрудников органов Городской Управы города Калуги

руководителям структурных подразделений рекомендуется проводить анализ отзывов граждан, оставленных в публичной системе отзывов в сети Интернет.

В целях формирования клиентоцентричного подхода при предоставлении муниципальных услуг всем органам Городской Управы города Калуги рекомендуется осуществить внедрение в работу стандарта «Государство для людей».

С подробными результатами мониторингов качества предоставления муниципальных услуг в разрезе каждого органа Городской Управы города Калуги можно ознакомиться на официальном сайте Городской Управы города Калуги (www.kaluga-gov.ru) на странице соответствующего органа Городской Управы города Калуги в разделе «результаты проверок».