

**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГОВ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СТРУКТУРНЫХ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ГОРОДСКОЙ УПРАВЫ ГОРОДА КАЛУГИ В 2023 ГОДУ**

ВВЕДЕНИЕ

В 2023 году 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, 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 31.12.2023 представлена в таблице 1.

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

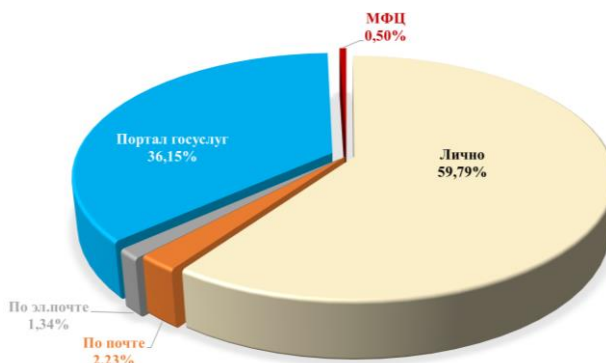
Количество оказываемых муниципальных услуг	77 ¹
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	77
Количество муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	38
Количество муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ	18
Количество муниципальных служащих, оказывающих муниципальные услуги	119
Количество заявлений, поступивших на предоставление муниципальных услуг за 2023 год	45 654
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	16 503
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	227

Преимущественным способом обращения за предоставлением муниципальных услуг остается личная подача заявлений в органы Городской Управы города Калуги

¹ Наибольшее количество муниципальных услуг оказывалось управлением архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (принято 14868 заявлений на предоставление 28 муниципальных услуг управления).

(59,79%), вторым по популярности является электронный способ подачи заявлений с помощью Единого портала госуслуг (36,15%). 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 2023 году



РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В рамках мониторинга в 2023 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 2023 году, приняло участие 638 граждан, получивших муниципальные услуги в органах Городской Управы города Калуги. Наибольшее количество оценок граждан было получено в отношении управления образования города Калуги (приняли участие в опросе 385 человек).

По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

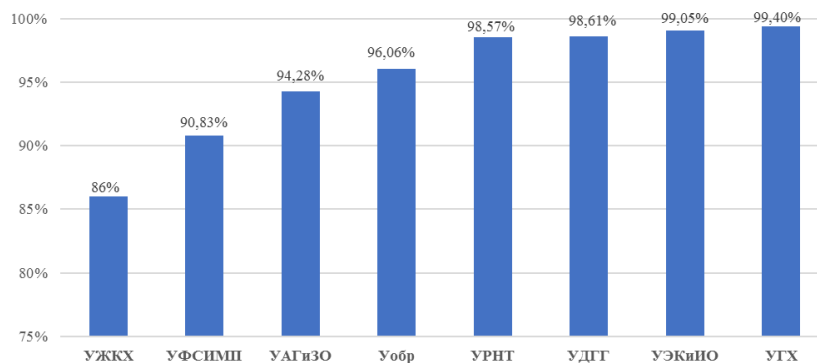
Таблица 2 «Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг в органах Городской Управы города Калуги»

№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог	Интерпретация полученного значения коэффициента
1	Удовлетворенность заявителей качеством работы органов Городской Управы города Калуги	638	91,47%	Высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальных услуг (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальных услуг)		95,35%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальных услуг (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		89,23%	Удовлетворенность выше среднего уровня
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг:			92,01%	Высокий уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг

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 95,35%.

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

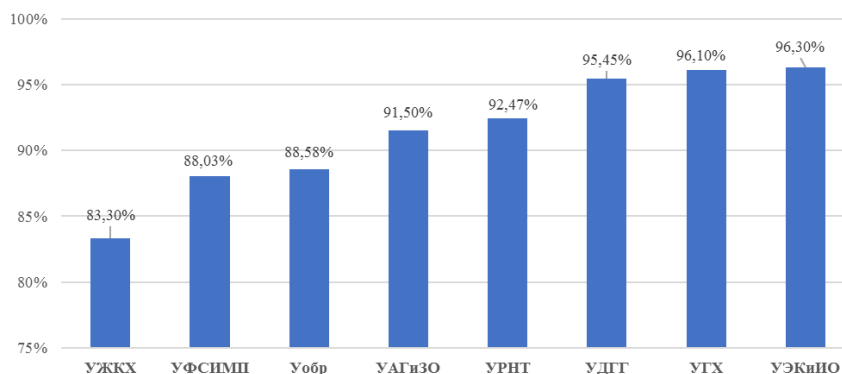
Значение удовлетворенности временными характеристиками предоставления муниципальных услуг по результатам мониторингов 2023 года



Удовлетворенность граждан **качеством работы муниципальных служащих** в 2023 году составила **91,47%**.

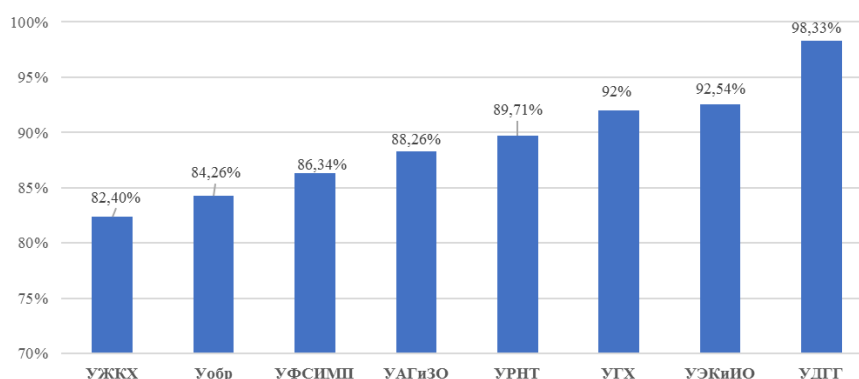
Наиболее высокая оценка данного параметра отмечена в управлении экономики и имущественных отношениях города Калуги (96,3%). Удовлетворенность на уровне менее 90% по данному параметру была получена в 3 органах Городской Управы города Калуги (управление жилищно-коммунального хозяйства города Калуги, управление физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги, управление образования города Калуги).

Значение удовлетворенности качеством работы муниципальных служащих по результатам мониторингов 2023 года



Удовлетворенность граждан **доступностью информации о муниципальных услугах** определена на уровне **89,23%**. Результат более 90% был достигнут только в трех органах Городской Управы города Калуги (управление делами Городского Головы города Калуги, управление экономики и имущественных отношений города Калуги, управление городского хозяйства города Калуги). Ниже всего данный параметр оценили в управлении жилищно-коммунального хозяйства города Калуги (82,4%) и в управлении образования города Калуги (84,26%).

Значение удовлетворенности граждан доступностью информации о муниципальных услугах по результатам мониторингов 2023 года



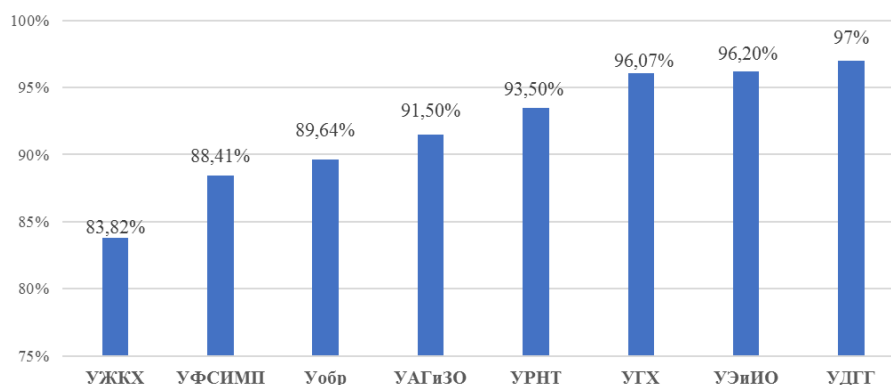
Таким образом, общая удовлетворенность качеством оказания услуг составила 92%.

Наибольшая удовлетворенность граждан качеством оказания услуг получена в управлении делами Городского Головы города Калуги (97%). Однако, стоит отметить, что данный орган Городской Управы города Калуги оказывает только одну муниципальную услугу, которая не является высоко востребованной среди заявителей.

Второе место по уровню удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг занимает управление экономики и имущественных отношений города Калуги.

Наименьшая удовлетворенность оказанием услуг выявлена в управлении жилищно-коммунального хозяйства города Калуги (83,82%) – некоторыми гражданами в очередной раз отмечается грубое общение сотрудника, оказывающего услугу по оформлению договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, а также долгое ожидание своей очереди на подачу документов.

Значение общего коэффициента удовлетворенности граждан по результатам мониторингов 2023 года²



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, управления физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги. Результаты оценки данных органов Городской Управы города Калуги находятся на среднем уровне (83,82% и 88,41% соответственно). Результаты управления образования города Калуги приближены к высокому уровню удовлетворенности.

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

АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Аналитическая часть проведения мониторинга в 2023 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 **34,4%**. Данный показатель свидетельствует о среднем уровне работы органов Городской Управы города Калуги по предоставлению муниципальных услуг в электронном виде.

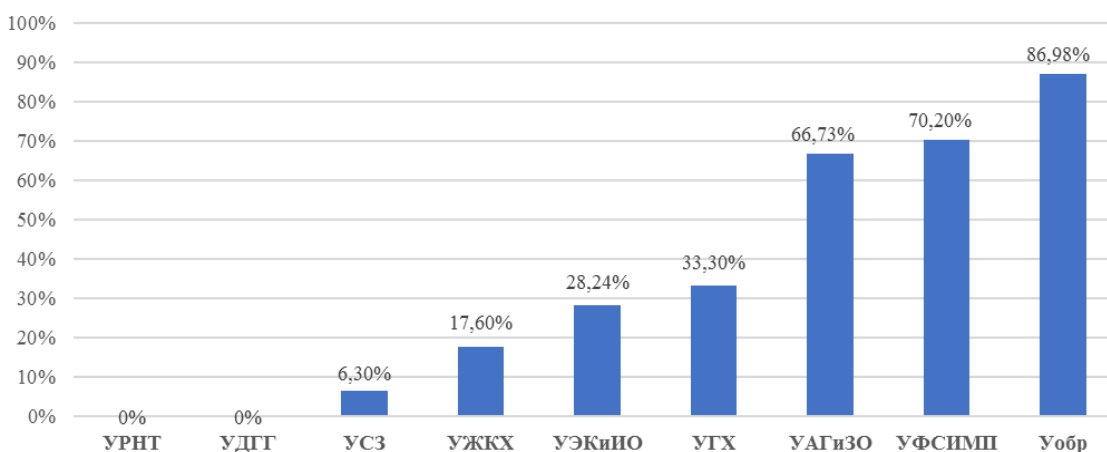
Наиболее высокий уровень предоставления услуг в электронном виде отмечен в управлении образования города Калуги (86,98%). В данном органе Городской Управы города Калуги все оказываемые услуги переведены в электронный вид. 75,43% заявлений были поданы на предоставление услуг через портал образовательных услуг Калужской области или через Единый портал госуслуг.

Второе место по уровню перехода на предоставление услуг в электронном виде заняло управление физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги (70,2%). 2 наиболее востребованные услуги управления переведены в электронный вид. 96,94% заявлений были поданы на предоставление данных услуг в электронном виде.

Третье место - управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги. В данном управлении 24 из 28 услуг оказываются в электронном виде. 47,74% заявлений было подано в электронном виде через Единый портал госуслуг.

Ни одна из муниципальных услуг управления по работе с населением на территориях и управления делами Городского Головы города Калуги в 2023 году не оказывались в электронном виде.

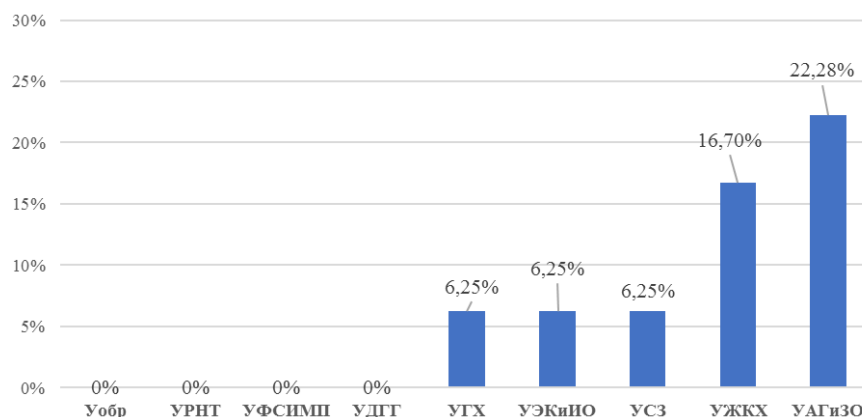
Уровень перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление услуг в электронном виде в 2023 году



Уровень перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление услуг через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) составил **6,41%**, что является низким показателем. По состоянию на конец 2023 года в МФЦ переданы для предоставления 18 муниципальных услуг. Заявления через МФЦ подавались только по услугам управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги. В целом предоставление

муниципальных услуг органов Городской Управы города Калуги через МФЦ маловостребовано среди заявителей.

Уровень перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление услуг через МФЦ в 2023 году



Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг составил **84,72%**. 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 на востребованные муниципальные услуги и не переведенные в электронный вид.

Уровень работы органов Городской Управы города Калуги с административными регламентами предоставления муниципальных услуг равен **92,72%**. Данный показатель, согласно методике, указывает на высокий уровень работы органов Городской Управы города Калуги с административными регламентами.

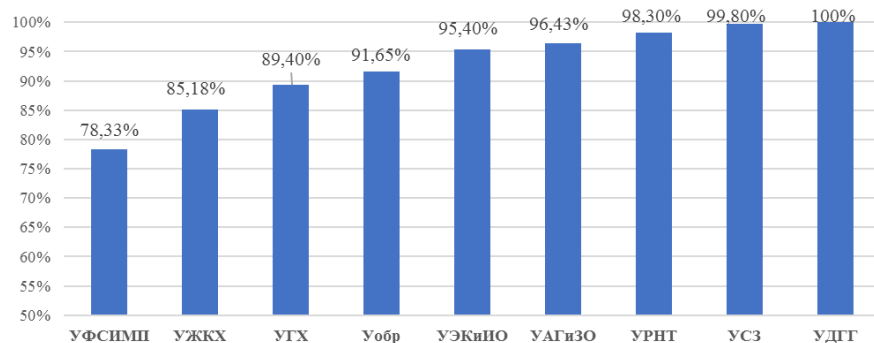
Наиболее низкий показатель среди органов Городской Управы города Калуги отмечен:

- в управлении физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги (78,33%) – имелись замечания в отношении качества разработки проектов регламентов и своевременного приведения их в соответствие с законодательством РФ.

- в управлении жилищно-коммунального хозяйства города Калуги (85,18%) – не утвержден административный регламент в отношении полномочия управления по предоставлению жилых помещений специализированного жилого фонда.

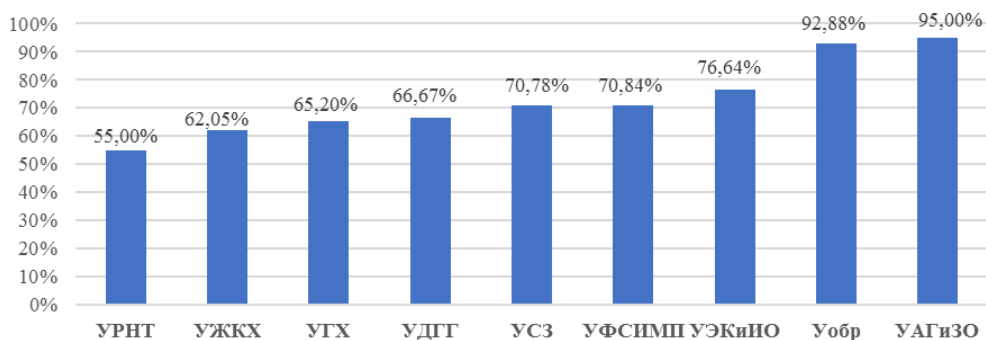
Качество работы с административными регламентами на уровне выше 95% было достигнуто в 5 органах Городской Управы города Калуги. 100% результат был достигнут только в управлении делами Городского Головы города Калуги.

Уровень работы органов Городской Управы города Калуги с административными регламентами в 2023 году



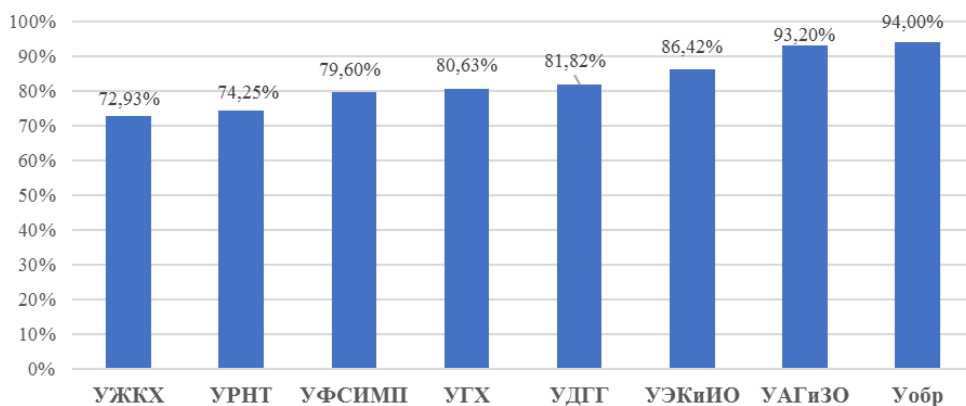
На основании вышеуказанных показателей подсчитан общий **коэффициент практики предоставления муниципальных услуг**. Данный коэффициент по результатам 2023 года равен **73%**. Что указывает на качество и доступность предоставления муниципальных услуг выше среднего уровня.

Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг по результатам 2023 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, которое составило 83% - высокий уровень эффективности предоставления услуги.

Общий коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг по результатам 2023 года³



Наилучшие результаты эффективности оказания услуг получены в управлении образования города Калуги и в управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги. Данными управлениями в 2023 году рассмотрено наибольшее количество заявлений на предоставление муниципальных услуг (управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги - 14 868 заявлений, управление образования города Калуги - 10 419 заявлений). Из них значительная часть была оказана в электронном виде посредством Единого портала госуслуг.

В управлении образования города Калуги также отсутствуют нарушения, связанные с порядком оказания муниципальных услуг, административные регламенты соответствуют

³ Управление социальной защиты города Калуги не включено в рейтинг эффективности предоставления услуг в связи с небольшим количеством респондентов, принявших участие в опросе.

законодательству РФ. Удовлетворенность граждан качеством оказания услуг близка к высокому уровню (89,64%). Замечания заявителей в отношении работы управления чаще всего связаны с техническими сбоями при работе Единого портала госуслуг.

В управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги граждане оценили качество предоставления муниципальных услуг на высоком уровне. В 2023 году данным управлением была проведена большая работа по оптимизации количества и порядка предоставления услуг в сфере земельных отношений. Разработаны и утверждены 16 новых административных регламентов в соответствии с типовыми административными регламентами, разработанными федеральными органами исполнительной власти. Однако имеются проблемы с исполнительской дисциплиной при оказании муниципальных услуг (большое количество заявлений рассмотрено за пределами установленного административным регламентом срока).

Наименьший результат эффективности получен в управлении жилищно-коммунального хозяйства города Калуги. В данном управлении ежегодно наблюдаются жалобы заявителей на поведение отдельных сотрудников управления, длительное ожидание своей очереди. Кроме того, в 2023 году так и не был утвержден административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилых помещений специализированного жилого фонда.

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ МОНИТОРИНГА 2023 ГОДА С АНАЛОГИЧНЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ЗА 2021-2022 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.

В 2023 году численность участников опроса увеличилась более, чем в 2 раза (в 2022 году приняло участие 269 человек, в 2023 – 638). В связи с таким значительным ростом количества участников опроса, удовлетворенность граждан качеством оказания услуг немного снизилась на 1,69%.

Благодаря увеличению количества заявлений, поданных на предоставление услуг в электронном виде с помощью Единого портала госуслуг (на 7 761 заявление), повысился уровень перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление услуг в электронном виде (на 4,33% по отношению к результатам 2022 года).

Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ, напротив, сократился на 0,51%, по причине снижения количества заявлений, поданных на предоставление муниципальных услуг через МФЦ.

Уровень работы с административными регламентами повысился по отношению к 2022 году на 1,18%. Улучшение данного показателя связано с приведением административных регламентов в соответствие с законодательством РФ и выполнением рекомендаций, данных по результатам предыдущего мониторинга.

Средний коэффициент практики предоставления услуг снизился на 0,64% по сравнению с 2022 годом, в связи со снижением в 2023 году уровня соблюдения стандарта предоставления услуг на 0,66% (по причине нарушения сроков оказания муниципальных услуг в управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги и в управлении физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги).

Общий коэффициент эффективности предоставления услуги немного снизился (-0,3%) в связи со снижением показателя удовлетворенности граждан качеством оказания услуг.

Таблица 3 «Сравнительный анализ результатов мониторингов 2021-2023 года»

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Динамика показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	93,7%	93,7%	92,01%	0%/-1,69%
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	81,74%	85,38%	84,72%	+3,64%/ -0,66%
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	27,67%	30,07%	34,4%	+2,4%/ +4,33%
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	7,40%	6,92%	6,41%	-0,48%/ -0,51%
Уровень работы с административными регламентам	93,36%	91,54%	92,72%	-1,81%/ +1,18%
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	72,46%	73,64%	73%	+1,18%/-0,64%
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	83,3%	83,3%	83	0%/ -0,3%

ВЫВОД

В 2023 году органами Городской Управы города Калуги были выполнены рекомендации, данные по результатам мониторинга 2022 года, благодаря которым произошло увеличение ряда показателей качества предоставления муниципальных услуг.

Были приняты меры для увеличения количества заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде. Так, управлением городского хозяйства города Калуги отлажено взаимодействие с гарантирующими поставщиками, а управлением физической культуры, спорта и молодежной политики со спортивными организациями при предоставлении им муниципальных услуг преимущественно в электронном виде.

В 2023 году устранены замечания в отношении административных регламентов предоставления муниципальных услуг, а также разработаны и утверждены новые административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

Для дальнейшего повышения эффективности работы органам Городской Управы города Калуги необходимо провести следующую работу.

Управлению архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления услуг и возложить персональную ответственность за осуществление контроля по своевременному оказанию муниципальных услуг на руководителей структурных подразделений управления.

В целях повышения уровня перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление услуг в электронном виде необходимо в 2024 году завершить работу по переводу 3 муниципальных услуг в электронный вид:

- выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг (управление по работе с населением на территориях);
- предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение (управление городского хозяйства города Калуги);
- подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан (управление социальной защиты города Калуги).

С момента размещения интерактивных форм заявлений на Едином портале государственных услуг требуется приступить к их оказанию в электронной форме, а также проинформировать граждан о возможности получения данных услуг в электронном формате.

Органам Городской Управы города Калуги, оказывающим муниципальные услуги, включенные в перечень массовых социально-значимых услуг Калужской области, необходимо обеспечить долю заявлений, направленных на предоставление данных услуг, в электронном виде, на уровне более 50% от общего объема поступивших заявлений.

Управлению жилищно - коммунального хозяйства города Калуги необходимо:

- в срочном порядке утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилых помещений специализированного жилого фонда;
- принять меры по устранению очередей на подачу документов для предоставления муниципальных услуг, жалобы, на которые отмечаются заявителями ежегодно, а также провести работу с муниципальными служащими по исключению грубого и некорректного отношения с заявителями.

Всем органам Городской Управы города Калуги принять меры по повышению качества информирования граждан о порядке получения муниципальных услуг и предоставлению информации о ходе рассмотрения заявлений, направленных на предоставление муниципальных услуг как в электронном виде, так и в очном формате (во исполнение требований Постановления Правительства РФ от 01.03.2022 № 277 «О направлении в личный кабинет заявителя в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений о

ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, заявления о предоставлении услуги, указанной в части 3 статьи 1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также результатов предоставления государственной или муниципальной услуги, результатов предоставления услуги, указанной в части 3 статьи 1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Также дальнейшему повышению качества оказания гражданам муниципальных услуг будет способствовать реализация комплекса мероприятий, в основу которых должен быть положен принцип клиентоцентричности, направленный на обеспечение оптимальных условий для удовлетворения индивидуальных потребностей каждого гражданина в любой жизненной ситуации. В связи с этим рекомендуем всем органам Городской Управы города Калуги ознакомиться со стандартом «Государство для людей», а также декларацией ценностей клиентоцентричности и начать их применение непосредственно в работе.

В целях реализации принципа клиентоцентричности необходимо в 2024 году обеспечить достаточное количество заявителей, оценивших качество предоставления муниципальных услуг. Для этого необходимо проводить активное информирование граждан о возможности участия в оценке качества предоставления муниципальных услуг.

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».