

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В УПРАВЛЕНИИ ЭКОНОМИКИ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ ГОРОДА КАЛУГИ В 2023 ГОДУ

I. Анализ результатов социологического онлайн опроса граждан о качестве предоставления государственной услуги за 2023 год

В 2023 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). Полномочия по оказанию данной государственной услуги официально переданы Управлению с 01.01.2023, в соответствии с Законом Калужской области от 26.09.2005 № 120-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Калужской области отдельными государственными полномочиями». Данная государственная услуга оказывается отделом экономического прогнозирования комитета экономического развития Управления. В течение 2023 года на получение услуги поступило 293 заявки.

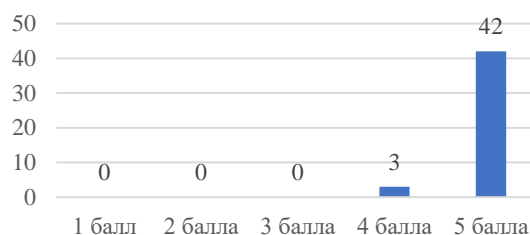
Основная цель проведения оценки качества и доступности данной государственной услуги – анализ удовлетворенности граждан качеством предоставления государственной услуги и оценки работы сотрудников, предоставляющих услугу.

В рамках оценки в 2023 году организована круглосуточная возможность для граждан самостоятельно в режиме онлайн принять участие в оценке качества предоставления государственной услуги.

В социологическом опросе, проводимом в рамках оценки качества, приняло участие 45 человек. Все граждане, принявшие участие в опросе, обращались лично в Управление для подачи документов.

Среди критериев удовлетворенности граждан, наиболее высоко были оценены **временные характеристики предоставления государственной услуги** Управления (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – 98,9 %.

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



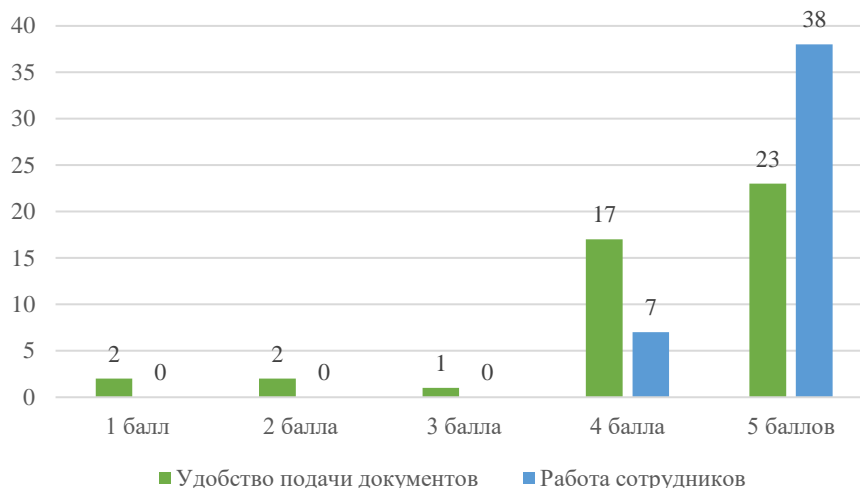
Среди заявителей, принявших участие в анкетировании, 47 % отмечают, что получили результат предоставления услуг в срок, 53% - раньше ожидаемого срока.

Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»



Граждане **удовлетворены качеством работы** Управления на 91,92%. Тем не менее, 4 заявителя не удовлетворены способом подачи заявления. Однако работа сотрудников оценена всеми респондентами только на 4 и 5 баллов.

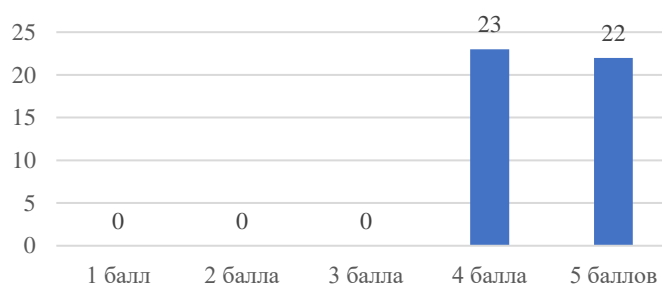
Диаграмма 3. «Оценка гражданами качества работы Управления по результатам онлайн опроса»



Вежливость и компетентность сотрудников Управления, оказавших государственную услугу отмечено всеми заявителями. Негативных отзывов о работе сотрудников Управления не поступило. Отзывы представителей организаций свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности заявителей в целом образованием, навыками и опытом работы сотрудников Управления и о формировании у сотрудников Управления клиентоцентричного подхода при предоставлении государственной услуги.

Качеством предоставления информации о порядке предоставления услуг граждане удовлетворены на 89,78%. Данный параметр оценен заявителями 4 и 5 баллами, однако оценка в 4 балла преобладает. В связи с чем, полагаем целесообразным организовать работу по более широкому спектру представления информации для заявителей (при телефонном консультировании, через официальный сайт Городской Управы города Калуги, в газете «Калужская неделя», социальные сети, по средством подготовки брошюр, на стендах размещенных в Управлении), а также расширять каналы получения от заявителя обратной связи.

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 довольна
2.	Спасибо за работу! Всё объяснили, вежливы. Услуги оказали быстро.
3.	Спасибо, за оказанную услугу
4.	Специалисты высокого уровня, очень вежливые, помогли разобраться в определённых моментах.
5.	Быстро решил вопрос.
6.	Проконсультировали, дали рекомендации, оказали услугу быстро и качественно
7.	доброжелательно, качественно, вежливо, быстро, корректно. большое спасибо, с уважением И. Ячmeneва
8.	Побольше бы таких вежливых и компетентных работников, как специалист Ермакова Ирина Владимировна.
9.	Рекомендую выписать премию Ермаковой Ирине Владимировна. Очень хороший сотрудник
10.	Всегда довольна общением с сотрудником Ермаковой
11.	Спасибо! Удобно и быстро, качественно.
12.	Большое спасибо, всё быстро и профессионально.
13.	Услуга оказана быстро и качественно!
14.	Спасибо за предоставление. Все понятно и квалифицировано
15.	Очень благодарна сотруднику, принимавшему документы. Ответила на все вопросы, помогла с оформлением документов, в короткий срок оказала услугу. Очень доброжелательный, внимательный и, главное, компетентный работник!

** 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 93,3 %.

Результаты оценки 2023 года говорят о высоких показателях доступности государственной услуги, удовлетворенности граждан качеством её предоставления.

II. Выводы по результатам проведения оценки качества

Оценка предоставления государственных услуг является инструментом получения информации об уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг и оценки работы сотрудников, предоставляющих услуги. Результаты проведенной оценки показали, что качество предоставления государственной услуги в Управлении в целом оценено положительно.

Управлению необходимо сохранить достигнутый показатель качества предоставления государственной услуги.

Улучшить результат оценки качества предоставления услуги возможно путем повышения качества информирования граждан о порядке предоставления услуги (при телефонном консультировании, через сайт Городской Управы города Калуги, социальные сети).

Управлению также в 2024 году необходимо 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 государственной услуги.