

# СВОДНЫЙ ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ПЕРЕДАННЫМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ПОЛНОМОЧИЯМ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ГОРОДСКОЙ УПРАВЫ ГОРОДА КАЛУГИ В 2023 ГОДУ

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

В 2023 году в структурных подразделениях Городской Управы города Калуги проведена очередная оценка качества предоставления государственных услуг.

Основная цель проведения оценки – это всеобъемлющий процесс контроля и анализа оказания органами Городской Управы города Калуги государственных услуг, переданных им для предоставления 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». Это позволяет выявить проблемные места в работе структурных подразделениях Городской Управы города Калуги и принять меры по их устранению.

В рамках проведения оценки организована круглосуточная возможность для граждан самостоятельно в режиме онлайн принять участие в оценке качества предоставления государственных услуг, оказываемых органами Городской Управы города Калуги:

- управлением социальной защиты города Калуги;
- управлением записи актов гражданского состояния города Калуги;
- отделом по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги;
- управлением экономики и имущественных отношений города Калуги.

В 2023 году указанными структурными подразделениями Городской Управы города Калуги оказывалась 70 государственных услуг. Их них 33 услуги предоставлялись управлением социальной защиты города Калуги, 24 - отделом по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги, 12 - управлением записи актов гражданского состояния города Калуги, 1 – управлением экономики и имущественных отношений города Калуги.

В социологическом опросе, проводимом в рамках оценки качества, приняло участие 205 человек.

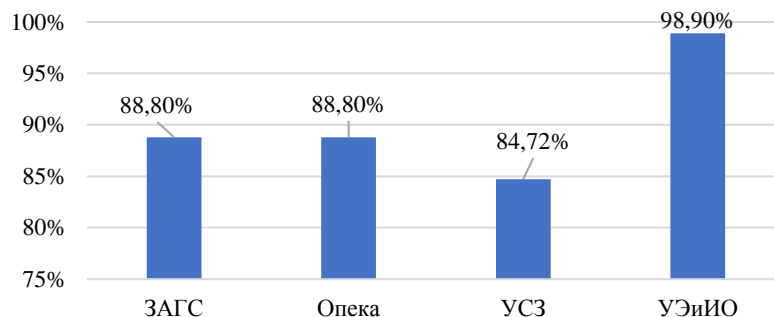
По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

*Таблица 1 «Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных 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	205	86,94%	Удовлетворенность выше среднего уровня
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальных услуг (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальных услуг)		90,30%	Высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальных услуг (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		83,01%	Удовлетворенность выше среднего уровня
<b>Общая удовлетворенность качеством оказания услуг:</b>			86,96%	Удовлетворенность выше среднего уровня

Среди критериев удовлетворенности граждан наиболее высоко были оценены **временные характеристики предоставления государственных услуг** (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – в среднем 90,3%.

Диаграмма 1. «Значение удовлетворенности граждан временными характеристиками предоставления услуг по результатам онлайн опроса 2023 года»



Наиболее низкий показатель удовлетворенности граждан временными характеристиками при предоставлении услуг, среди рассматриваемых органов Городской Управы города Калуги, отмечен в управлении социальной защиты города Калуги. Граждане отмечают недостаточное количество талонов электронной очереди, а также медленное движение самой очереди для подачи документов.

В управлении ЗАГС некоторые граждане отмечают медленное движение очереди для подачи документов. Заявители обращают внимание на то, что при наличии предварительной записи на получение услуги, оформленной на портале госуслуг, прием осуществляется позднее назначенного времени.

В отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги заявители недовольны длительным ожиданием результата услуг, в том числе перечисления денежных средств.

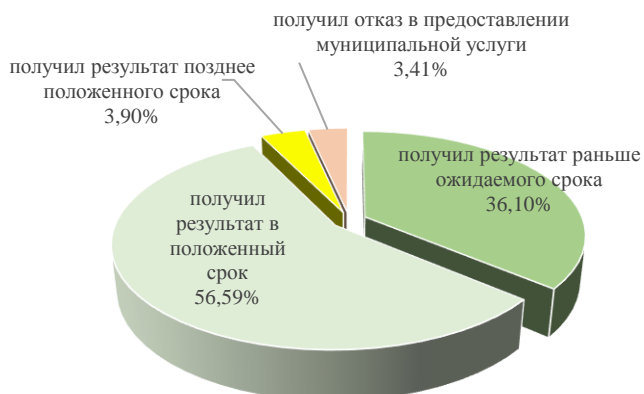
Высокий результат в управлении экономики и имущественных отношений города Калуги обусловлен тем, что в данном органе Городской Управы оказывается только одна государственная услуга, которая не является высоковостребованной среди населения.

92,69% заявителей, принявших участие в анкетировании, получили результат предоставления услуг в срок или даже раньше ожидаемого срока.

3,9% заявителей отметили, что получили результат услуги позднее полученного срока. Больше всего таких случаев зафиксировано в управлении ЗАГС города Калуги.

7 человек получили отказы в предоставлении услуг.

Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»

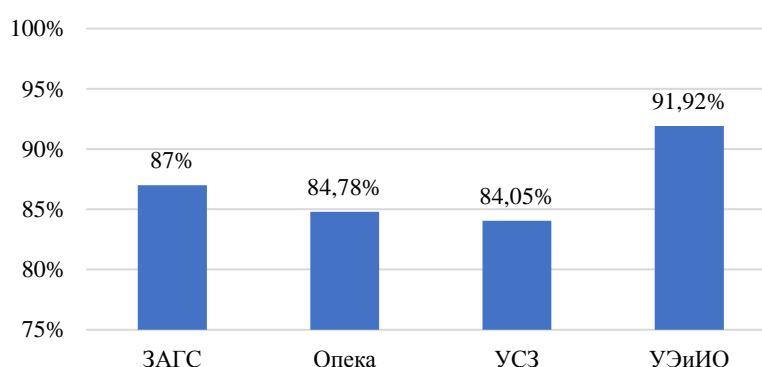


На 86,94% граждане оценили **качество работы органов Городской Управы города Калуги и их сотрудников, оказывающих государственные услуги**. Наиболее высокий уровень отмечен в управлении экономики города Калуги (91,92 %).

Большинство граждан удовлетворены работой сотрудников: отмечается вежливость, качество и профессионализм сотрудников.

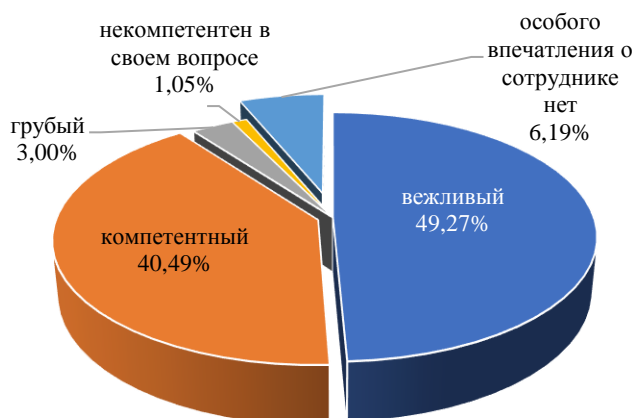
Однако имеются и замечания к работе. Так, в управлении ЗАГС города Калуги заявители столкнулись с проблемой оплаты госпошлины, так как для этого необходимо обращаться в банк, что доставляет неудобство заявителям. В отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги неудобство причиняет заявителям необходимость каждый месяц предоставлять расписки для компенсации оплаты съемного жилья сиротам.

Диаграмма 3. «Значение удовлетворенности граждан качеством работы органов Городской Управы города Калуги по результатам онлайн опроса 2023 года»



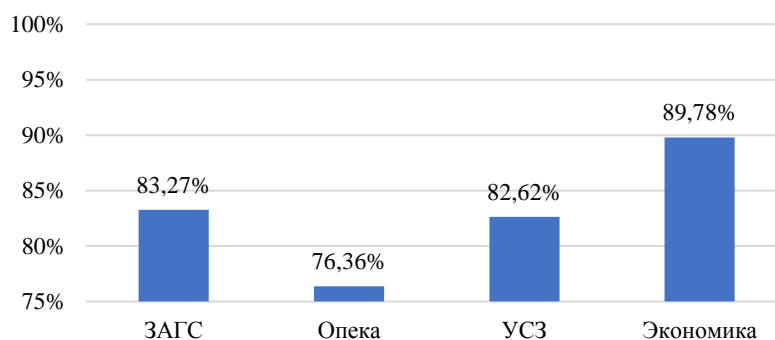
89,76% заявителей посчитали сотрудников Городской Управы города Калуги, оказавших им услугу, достаточно вежливыми и компетентными. 3% отметили проявленную со стороны сотрудников грубость. 1,05% граждан сделали вывод о некомпетентности сотрудников, предоставивших им услуги.

Диаграмма 4. «Мнения заявителей о сотрудниках органов Городской Управы города Калуги, предоставляющих государственные услуги»



**Качеством предоставления информации о порядке предоставления услуг** граждане удовлетворены на 83,01%.

Диаграмма 5. «Значение удовлетворенности граждан качеством представленной информации о порядке предоставления услуг по результатам онлайн опроса 2023 года»



Наиболее низкий показатель отмечен в отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги (76,36%). Заявители, получившие услуги в данном структурном подразделении Городской Управы города Калуги указывают на случаи, когда им не сообщили информацию о ходе рассмотрения их заявления. Основные трудности возникают у граждан, которые получали услуги по установлению опеки.

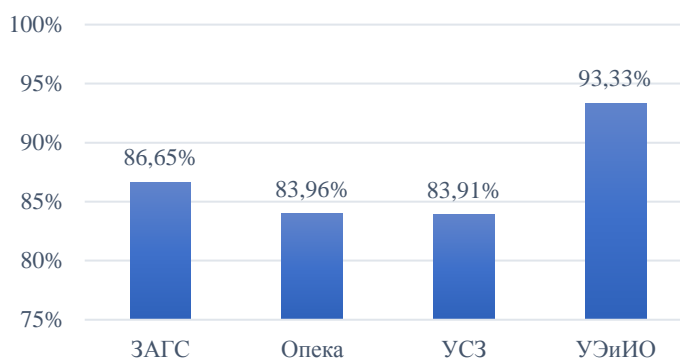
В управлении социальной защиты города Калуги некоторые граждане отмечают, что информация, представленная на личном приеме, отличается от информации, представленной сотрудниками при консультации по телефону.

Таким образом, **общая удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг** в органах Городской Управы города Калуги по результатам опроса составила 86,96%.

Так, в управлении экономики и имущественных отношений города Калуги определен высокий уровень удовлетворенности граждан качеством оказания услуг (свыше 90%).

Удовлетворенность граждан качеством предоставления услуг выше среднего уровня выявлена в управлении социальной защиты города Калуги, в отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги, в управлении записи актов гражданского состояния города Калуги (от 83% до 86,65%)

Диаграмма 6. «Значение удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг по результатам онлайн опроса 2023 года»



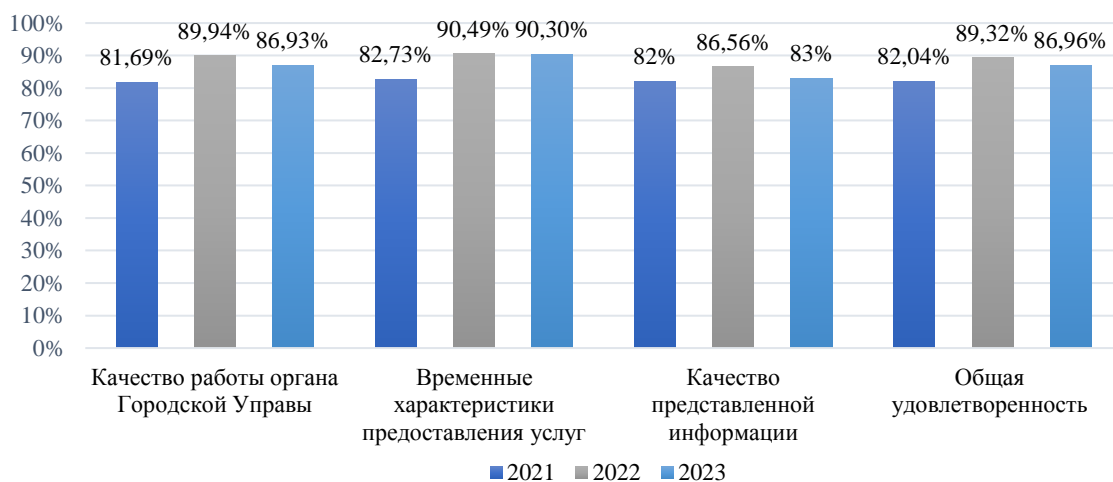
На основании представленных данных можно сделать вывод о качестве предоставления государственных услуг выше среднего уровня. Высокая удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных услуг наблюдается только в управлении экономики и имущественных отношений города Калуги. Однако стоит отметить, что в данном управлении оказывается только одна услуга, порядок получения которой наиболее прост, по сравнению с другими государственными услугами.

По сравнению с предыдущими периодами (2021, 2022 годы) средние показатели оценки качества предоставления государственных услуг в 2023 году снизились. Динамика показателей качества услуг представлена на диаграмме 7.

Повысить общую удовлетворенность граждан качеством оказания услуг удалось только управлению ЗАГС города Калуги на 0,7%. (2022 – 85,95%, 2023 – 86,65%).

Значительное снижение удовлетворенности граждан качеством услуг наблюдается в отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги (-6,94%) и в управлении социальной защиты города Калуги (-7,2%).

Диаграмма 7. «Динамика показателей качества предоставления государственных услуг за 2021-2023 годы»



## II. Удовлетворенность граждан качеством работы органов Городской Управы города Калуги, предоставляющих государственные услуги, 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 органы Городской Управы города Калуги, предоставляющих государственные услуги, в публичной системе отзывов об организациях «Яндекс».

Результаты анализа отзывов граждан в публичной системе показали следующие результаты.

Управление социальной защиты города Калуги: средняя оценка - 3 балла (60%). По-прежнему имеются негативные отзывы в отношении поведения сотрудников управления. Тем не менее, положительно оценена работа конкретных сотрудников.

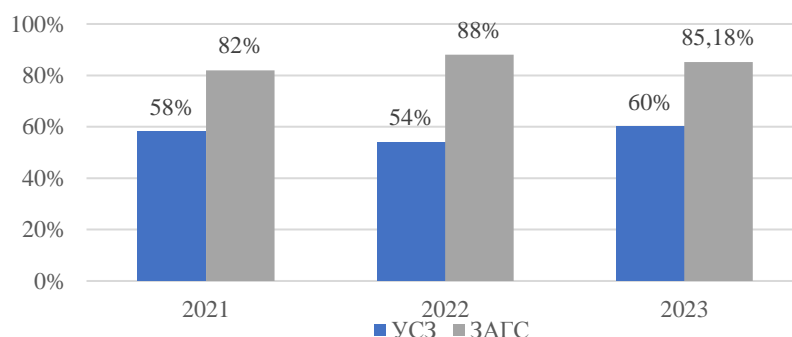
Управление ЗАГС города Калуги: средняя оценка – 4,26 балла (85,18%). Преобладающее большинство граждан отмечают отзывчивость, внимательность, вежливость, человеческое отношение персонала. Однако есть жалобы на административный персонал, работающий на входе в помещение управления (ул. Московская, д.214), и сложности с оплатой государственной пошлины. Дополнительно следует обратить внимание на повышение информационной доступности об услугах управления ЗАГС города Калуги (возможности получения актуальной, достоверной, полной информации об услугах).

В отношении работы отдела по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги имеется небольшое количество негативных комментариев. По мнению заявителей сотрудники имеют формальный подход к своей работе.

Комментарии в сети Интернет в отношении работы управления экономики и имущественных отношений города Калуги отсутствуют.

По сравнению с 2022 годом оценка гражданами в публичной системе отзывов работы управления социальной защиты города Калуги увеличилась на 6 %, управления ЗАГС города Калуги снизилась на 2,82 %.

Диаграмма 8.  
«Сравнение результатов оценки качества услуг по средствам публичной системы отзывов в сети Интернет»



### III. Выводы по результатам проведения оценки

Учитывая полученные результаты, необходимо в 2024 году провести работу по повышению качества оказания государственных услуг.

Органам Городской Управы города Калуги требуется:

1. Продолжить проводить активное информирование заявителей о возможности участия в оценке качества предоставления государственных услуг.

2. Совершенствовать способы информирования граждан о порядке оказания государственных услуг. Более активно использовать для осуществления информирования и консультирования заявителей услуг такие каналы, как интернет, телефонная связь, информационные стенды, новости на официальном сайте Городской Управы города Калуги и в социальных сетях.

3. В целях дальнейшего формирования клиентоцентричного подхода при предоставлении государственных услуг, рекомендуется всем сотрудникам ознакомиться со стандартом «Государство для людей», а также декларацией ценностей клиентоцентричности и начать их применение непосредственно в работе.

4. Во многом повысить эффективность работы и уменьшить число очередей из посетителей, ожидающих приёма, можно посредством совершенствования организации предварительной записи на прием, системы «электронной очереди» и разъяснения среди жителей возможности получения услуг в электронном виде посредством Единого портала государственных услуг.

5. Следить за соблюдением требований регламентов государственных услуг в отношении предельных сроков оказания услуг, предельной продолжительности ожидания заявителей в очередях при подаче и получении документов, а также продолжительности приёма посетителей и совершения всех необходимых действий.

6. Управлению ЗАГС города Калуги рассмотреть возможные пути решения вопроса оплаты государственной пошлины, исключая необходимость предоставления заявителем квитанции об оплате на бумажном носителе.

*С подробными результатами оценки качества предоставления государственных услуг в разрезе каждого органа Городской Управы города Калуги можно ознакомиться на официальном сайте Городской Управы города Калуги ([www.kaluga-gov.ru](http://www.kaluga-gov.ru)) на странице соответствующего органа Городской Управы города Калуги в разделе «результаты проверок».*