

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
В УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА КАЛУГИ  
ЗА 2022 ГОД**

Калуга, 2022 г.

## Общая информация

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проведен 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, с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых управлением образования города Калуги (далее – управление).

### Перечень муниципальных услуг управления:

1. выдача путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях;
2. регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций.

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

| <b>Управление образования города Калуги</b>   |      |
|---|------|
| Количество оказываемых муниципальных услуг:   | 2    |
| Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг                             | 2    |
| Количество услуг, переведенных в электронный вид  | 2    |
| Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ   | 0    |
| Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов | 2    |
| Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги   | 6    |
| Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг с января по ноябрь 2022 года                | 8270 |
| Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг                     | 5457 |
| Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ  | -    |
| Из них количество заявлений, рассмотренных в установленный срок                                       | 8270 |
| Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг                      | 0    |

## **Раздел I. Анализ удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением образования города Калуги**

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2022 году, качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением, исследовалась на основе результатов проведения социологического опроса.

Онлайн опрос размещается в сети интернет по адресу: <https://www.kaluga.gov.ru/gosserv/monitoring-uslug/otsenka-kachestva-predostavleniya-uslug.php>.

В 2022 году участи в опросе приняли только 5 человек, в связи с этим результаты ответов респондентов не могут быть применены в социологической части исследования, поскольку не представляют собой репрезентативную выборку.

Стоит отметить, что по полученным данным респонденты высоко оценили услугу по регистрации детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций (все параметры были оценены на 4 и 5 баллов).

Однако, при оценке услуги по выдаче путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях граждане выражают недовольство в связи с отказом в выдаче путевок и оставляют следующие комментарии:

*Очередной год, в электронном виде, подаю документы на получение путевки в лагерь. 1.02.2022 в 8-30 начался прием заявлений на получение путевок в детские оздоровительные лагеря. Мной, 1.02.2022 в 9 ч.02мин. были поданы документы через портал образовательных услуг. 15.03.2022, как и полагалось, принесла бумажные оригиналы и копии документов в управление образования. Результат: снова не досталось путевки в лагерь. В управлении образования говорят по очередность. По-моему лгут. По какому принципу распределяются путевки не понятно.*

*Не понятен механизм и очередность при предоставлении путевок в детские оздоровительные лагеря. Подавая, очередной год, в первый же день приема, все необходимые документы для предоставления путевки, снова не находишь ребенка в списках. Очередь не прозрачна. Отказ не поступает электронно, ты просто не находишь ребенка в списках на лагерь. Интересна была бы статистика, сколько детей не получают путевки в лагерь. При подаче заявления электронно, необходимо всё равно отпрашиваться с работы и нести бумажные документы, копии и ставить "живую" подпись. И путёвки всё равно не достаётся.*

\* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

В данном случае, необходимо обратить внимание на непонимание гражданами порядка выдачи путевок в детские лагеря, на наличие претензий к непрозрачности процесса оказания услуги (в части выстраивания очереди на получение путевок). В связи с этим, рекомендуем подготовить для граждан разъясняющие памятки о порядке предоставления услуги и выдавать их в момент подачи гражданами документов.

## Раздел II. Анализ практики предоставления муниципальных услуг

На этапе анализа практики предоставления муниципальных услуг проверяется:

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления: сроки предоставления услуг, наличие жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) Городской Управы города Калуги, управления и их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;

- уровень перехода управления на предоставление муниципальных услуг в электронной форме, а также через МФЦ по принципу «одного окна»;

- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2022 году (за период с января по ноябрь) представлена в разделе «Общие сведения». Все услуги управления пользуются высоким спросом среди населения.

Информация о количестве запросов, поступивших на предоставление каждой муниципальной услуги, представлена в приложении 1.

### 1. Показатель «уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг»

**Текущая ситуация:** Все заявления, поступившие на предоставление услуг, были рассмотрены в установленные сроки.

Организована предварительная запись на получение услуг путем записи по телефону.

В 2022 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

**Расчет значения показателя:**  $U_s = (100\% + 100\% + (100\% - 0\%)) / 3 = 100\%$

**Интерпретация полученного значения:** очень высокий уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

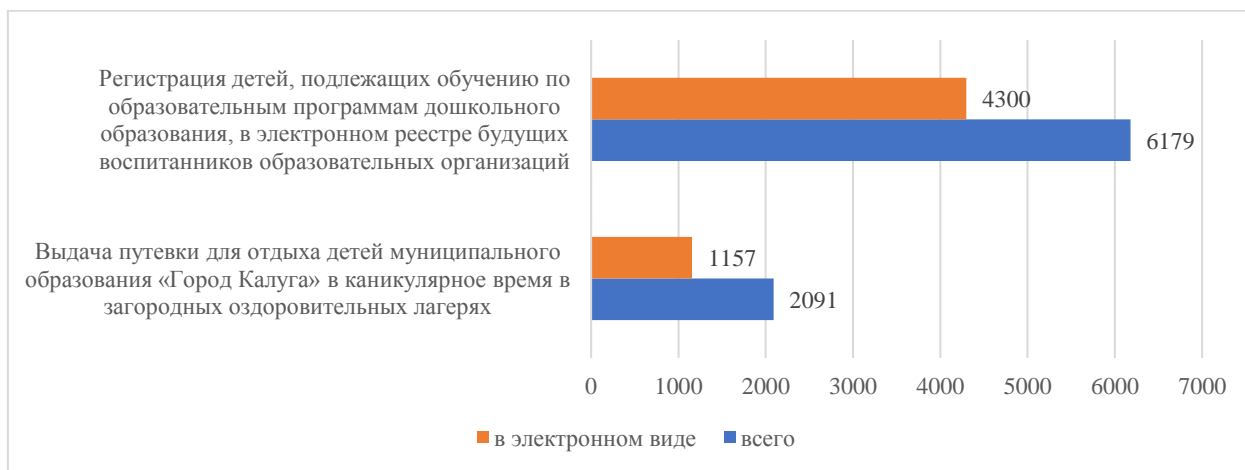
**Рекомендации для повышения показателя:** рекомендуем рассмотреть возможность организации предварительной записи на подачу документов через официальный сайт Городской Управы города Калуги взамен способам записи по телефонам

или личном посещении управления, создав, таким образом, для граждан более удобные условия для получения муниципальной услуги.

## 2. Показатель «Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме»

**Текущая ситуация:** все услуги управления успешно оказываются в электронном виде с помощью Единого портала госуслуг, а также портала образовательных услуг Калужской области (<https://entry.admoblkaluga.ru/>). 65,9% заявлений на предоставление услуг поступили в электронном виде.

Диаграмма 1.  
«Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг»



**Расчет значения показателя:**  $У_{эл} = (100\% + 65,9\%) / 2 = 82,9\%$

**Интерпретация полученного значения:** очень высокий уровень перехода управления на предоставление услуг в электронном виде.

**Рекомендации для повышения показателя:** управлению стоит обратить внимание, что по отношению к прошлому году доля услуг, оказанных в электронном виде, снизилась на 4,5%. Необходимо провести работу по возвращению данного показателя к прежнему уровню. В том числе, усиленно информировать граждан о возможности получения услуг в электронном виде.

Учитывая тот факт, что после подачи через портал образовательных услуг Калужской области заявления на выдачу путевок для отдыха детей в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях заявителю требуется представить в управление оригиналы документов, рекомендуем совместно с министерством образования и науки Калужской области оценить целесообразность данной процедуры, и по возможности, исключить необходимость предоставления заявителями оригиналов документов на бумажном

носителе (возможно в том числе путем доработки информационной системы, обеспечивающий процесс оказания услуги в электронном виде).

### **3. Показатель «Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна» (Умфц)»**

**Текущая ситуация:** в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) услуги управления не переданы для предоставления.

**Расчет значения показателя:**  $U_{мфц} = (0\%+0\%)/2 = 0 \%$

**Интерпретация полученного значения:** очень низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

**Рекомендации для повышения показателя:** отсутствует (передача муниципальных услуг в МФЦ управления не планируется, в связи со спецификой предоставления услуг (в том числе важности точного времени подачи заявки)).

### **4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»**

**Текущая ситуация:** порядок предоставления всех муниципальных услуг утвержден административными регламентами.

Все административные регламенты предоставления муниципальных услуг соответствуют Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также нормативным правовым актам, непосредственно регулирующих предоставление данных услуг.

В 2022 году своевременно внесены изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг управления, в части требований к взаимодействию с заявителями, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в случае предоставления заявителями электронных образов документов, заверенных МФЦ).

**Расчет значения показателя:**  $U_{ар} = (100\%+100\%)/2 = 100\%$

**Интерпретация полученного значения:** очень высокий уровень качества работы с административными регламентами.

**Рекомендации для повышения показателя:** отсутствуют, так как достигнуто его максимальное значение. Необходимо поддерживать на данном уровне качество работы с административными регламентами.

Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их полученные значения представлены в приложении 3 к мониторингу.

По итогам полученных показателей рассчитывается коэффициент практики предоставления муниципальных услуг управления (Кпр):

$$\mathbf{Кпр = (100\% + (82,9\% + 0\%) + 100\%) / 3 = 94,3\%}$$

В соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 90% свидетельствует об очень высоком уровне качества и доступности предоставления услуг.

Для поддержания данного значения рекомендуется сохранять высокое значение доли услуг, оказанных в электронном виде, также своевременно проводить работу по актуализации административных регламентов, не допускать поступления жалоб на предоставления услуг.

**Раздел III. 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 управления в части предоставления муниципальных услуг.

| <b>Наименование показателя</b>                                   | <b>Результат 2021 года</b> | <b>Результат 2022 года</b> | <b>Динамика показателя</b> | <b>Причины роста/падения показателя</b>                              |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--|
| Удовлетворенность качеством предоставления услуг                 | 91,93%                     | -                          | -                          | -  |
| Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг | 100%                       | 100%                       | Без изменений              | -  |
| Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме     | 85,21%                     | 82,9%                      | -2,31%                     | Снижение доли услуг, оказанных в электронном виде на 4,5%            |
| Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ               | 0%                         | 0%                         | Без изменений              | -  |
| Уровень работы с административными регламентам                   | 100%                       | 100%                       | Без изменений              | -  |
| Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг          | 95,07%                     | 94,3%                      | -0,77%                     | Снижение уровня перехода на предоставление услуг в электронной форме |
| Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг     | 93,5 %                     | -                          | -                          | -  |

#### **Раздел IV. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении образования города Калуги**

Проведение мониторингов позволяет диагностировать реальный уровень качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги. По результатам данного мониторинга сделаны выводы о высоком качестве предоставления муниципальных услуг в управлении.

К сожалению, в опросе о качестве предоставления услуг приняло участие недостаточное количество участников, в связи с чем, сделать вывод об оценке гражданами качества предоставления услуг затруднительно.

В 2023 году требуется привлекать как можно больше граждан к оценке гражданами качества предоставления услуг. В том числе, путем размещения информации на сайте управления, в официальных группах управления в социальных сетях, направления ссылки на опрос по адресам электронной почты заявителей, размещения QR кода в помещении управления.

Учитывая комментарии заявителей, о том, что им не понятен принцип распределения путевок среди заявителей, во избежание негативного мнения о качестве оказания услуги, предлагаем подготовить для граждан разъясняющие материалы (статьи, буклеты, памятки) с правилами предоставления услуги, в том числе с разъяснением порядка формирования очереди на получение путевок.

Механизм оказания услуги по выдаче путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях в электронной форме также необходимо пересмотреть, в том числе исключить повторное предоставление заявителями документов на бумажном носителе. Кроме того, вызывает вопрос указание заявителем, на то, что информация об отказе в выдаче путевки заявителю не приходит. Обращаем внимание, что информация о результате предоставления услуги обязательно должна быть доведена до заявителя.

Учитывая, современные тенденции, предусматривающие максимальный переход на взаимодействие с гражданами в электронной форме, предлагаем рассмотреть возможность организации предварительной записи на подачу документов через официальный сайт Городской Управы города Калуги взамен традиционным способам записи по телефону или личном посещении управления, создав, таким образом, для граждан более удобные условия для получения муниципальной услуги.

## Анализ объема запросов, поступивших на предоставление муниципальных услуг

| №<br>п/п | Наименование муниципальной услуги   | Количество муниципальных служащих, участвующих в предоставлении услуги | Количество запросов на предоставление услуги | Результат работы с запросами на предоставление услуги |                                   |  |  | Количество поступивших жалоб | Перевод услуги в электронный вид<br>(да/нет) | Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через Единый портал государственных услуг | Предоставление услуги через ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (да/нет) | Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через ГБУ КО «МФЦ Калужской области» |
|----------|---|--|--|---|-----------------------------------|--|--|------------------------------|--|--|---|---|
|          |   |  |  | Удовлетворено в установленные сроки                   | Удовлетворено с нарушением сроков | Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги | Наличие возможности предварительной записи<br>(да/нет) |                              |  |  |   |   |
| 1        | 2   | 3  | 4  | 5   | 6                                 | 7  | 8  | 9                            | 10   | 11   | 12  | 13  |
| 1        | Регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций | 5  | 6179   | 6179  | 0                                 | 0  | да   | 0                            | да   | 4300   | нет   | -   |
| 2        | Выдача путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях                                   | 1  | 2091   | 2077  | 0                                 | 0  | да   | 0                            | да   | 1157   | нет   | -   |

\*Данные указаны за 11 месяцев 2022 года

### Определение коэффициента качества работы с административными регламентами

| Наименование муниципальной услуги   | Соответствие административного регламента требованиям законодательства РФ  |   | Своевременное внесение изменений в административный регламент | Коэффициент качества работы с административными регламентами |
|---|--|---|---|--|
|   | Соответствие административного регламента Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» | Соответствие административного регламента иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги |   |  |
| Регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций | 1  | 1   | Не требовалось  | 100%   |
| Выдача путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях                                   | 1  | 1   | Не требовалось  | 100%   |
|   |  |   | <b>Итого:</b>   | 100%   |

**Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их индикаторы, применяемые для анализа практики предоставления муниципальных услуг**

| <b>№ п/п</b>                                  | <b>Показатель качества</b>  | <b>Индикаторы</b>  | <b>Значение</b> |
|---|---|--|-----------------|
| 1   | Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме  | Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид   | 100%            |
|   |   | Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде                                | 65,98%          |
| <b>Итоговое значение показателя качества:</b> |   |  | <b>82,9%</b>    |
| 2   | Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна» | Доля муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ                                      | 0%              |
|   |   | Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде                                | 0%              |
| <b>Итоговое значение показателя качества:</b> |   |  | <b>0%</b>       |
| 3   | Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг  | Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок                                     | 100%            |
|   |   | Доля муниципальных услуг с возможностью осуществления предварительной записи на подачу документов  | 100%            |
|   |   | Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг                                      | 0%              |
| <b>Итоговое значение показателя качества:</b> |   |  | <b>100%</b>     |
| 4   | Уровень работы с административными регламентами   | Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами | 100%            |
|   |   | Коэффициент качества работы с административными регламентами                                       | 100%            |
| <b>Итоговое значение показателя качества:</b> |   |  | <b>100%</b>     |