

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ
В УПРАВЛЕНИИ ПО РАБОТЕ С НАСЕЛЕНИЕМ НА ТЕРРИТОРИЯХ
ЗА 2021 ГОД**

Калуга, 2021 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 по работе с населением на территориях (далее – управление).

Перечень муниципальных услуг управления:

1. регистрация устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдача удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги;
2. выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг.

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

Управление по работе с населением на территориях	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	2
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	2
Количество услуг, переведенных в электронный вид	0
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	0
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	44
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 3 квартала 2021	1305
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	-
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	-
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	1305
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

Раздел I. Результаты удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением по работе с населением на территориях

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2021 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>.

По результатам анкетирования выявлено, что все участники для получения муниципальных услуг обращались лично в управление, и получили результат услуги в положенный срок.

По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог (значение коэффициента уф)	Интерпретация значения коэффициента удовлетворенности заявителей качеством муниципальных услуг
1	2	3	5	
1	Удовлетворенность заявителей качеством работы управления	62	96,2%	Очень высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		95,16%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		92,6%	Высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			95,1%	Очень высокий уровень удовлетворенности

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

При прохождении анкетирования, помимо выбора варианта ответов, заявители оставляли следующие отзывы о получении услуг:

<i>«Грамотные специалисты, быстро решили вопрос»</i>
<i>«Сотрудник компетентный, всё удобно».</i>
<i>«Спасибо, сотрудники отзывчивые»</i>
<i>«Вовремя и качественно, доброжелательно. Спасибо!»</i>

«Не удобно, что справка не выдается в день обращения».

«Всё понравилось! Представитель на правом берегу все разъяснил, проконсультировал и верно оформил справку».

«Очень компетентный сотрудник Леонова Галина, все объяснила, помогла заполнить документы, очень приятное впечатление, побольше бы таких специалистов!»

** орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

Полученные результаты свидетельствуют об очень высоком качестве предоставления муниципальных услуг управления. Все опрошенные граждане довольны отношением к ним сотрудников. Отмечается высокая компетентность и внимательность сотрудников.

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 2021 году представлена в разделе «Общие сведения». Наиболее востребована среди населения услуга по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг (1287 заявлений за 3 квартала 2021 года).

Информация о количестве запросов, поступивших на предоставление каждой муниципальной услуги, представлена в приложении 2.

1. Показатель «уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг»

Все заявления были рассмотрены в установленные сроки. По 9 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

Предварительная запись для подачи заявлений на предоставление муниципальных услуг не предусмотрена. Тем не менее отметим, что наиболее массовая услуга по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг оказывается в территориальных представительствах управления, которые размещены в различных районах города, что повышает доступность услуги для граждан.

В 2021 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

Расчет значения показателя: $U_s = (100\% + 0\% + (100\% - 0\%))/3 = 66,7\%$

Интерпретация полученного значения: средний уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

Рекомендации для повышения показателя: рассмотреть возможность внедрения предварительной записи на получение справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг.

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

Текущая ситуация: Услуги управления не переведены в электронный вид.

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

Интерпретация полученного значения: очень низкий уровень предоставления услуг в электронном виде.

Рекомендации для повышения показателя: В связи с малой вероятностью перевода услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг на Единый портал госуслуг, региональный портал госуслуг (данное решение принимается министерством цифрового развития Калужской области), предлагаем рассмотреть возможность по реализации электронного сервиса на официальном сайте Городской Управы города Калуги для подачи заявления на предоставление справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг.

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: отсутствуют (*учитывая особенности предоставления услуг управления, их передача в МФЦ нецелесообразна*).

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».

В административный регламент по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг необходимо внести изменения в форму выписки из похозяйственной книги о наличии у гражданина права на земельный участок и заменить по тексту административного регламента ссылку на нормативно правовой акт, устанавливающий форму данного документа.

Административный регламент по регистрации устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрации изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдаче удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги – соответствует нормативным правовым актам, непосредственно регулирующим предоставление данной услуги.

Информация о качестве работы с административными регламентами представлена в приложении 2 к мониторингу.

Расчет значения показателя: $U_{ар} = (100\% + 75\%) / 2 = 87,5\%$

Интерпретация полученного значения: Высокий уровень качества работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя: привести административный регламент по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг в соответствие законодательству (приказу Росреестра от 25.08.2021 № П/0368 «Об установлении формы выписки из похозяйственной книги о наличии у гражданина права на земельный участок»).

Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их полученные значения представлены в приложении 4 к мониторингу.

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

$K_{пр} = (66,7\% + (0\% + 0\%) + 87,5\%) / 3 = 51,4\%$

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 50%

свидетельствует о среднем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг управления.

Для повышения качества предоставления муниципальных услуг специалистам, ответственным за предоставление муниципальных услуг, необходимо:

- привести административный регламент по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг в соответствие законодательству.

- рассмотреть возможность реализации онлайн сервиса для подачи заявления на предоставление услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг.

III Подсчет коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг

Анализ эффективности предоставления муниципальных услуг проводится на основе результатов, полученных на предыдущем этапе мониторинга, а именно анализируется совокупный результат практики предоставления муниципальных услуг управления, а также удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

По результатам анализа эффективности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг по следующей формуле:

$$K_{эф} (\%) = (K_{уд}(\%) + K_{пр}(\%))/2 , \text{ где}$$

K_{эф} (%) – коэффициент эффективности предоставления муниципальной услуги, %;

K_{уд}(%) - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги, %.

K_{пр}(%) – коэффициент качества предоставления муниципальных услуг, %.

$$K_{эф}(\%) = (95,1\% + 51,4\%)/2 = 73,25\%$$

В соответствии с интерпретацией числовых значений результатов методики качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 70% свидетельствует об уровне качества и доступности предоставления услуг на уровне выше среднего.

Раздел IV. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении по работе с населением на территориях

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

Результаты проведения социологического опроса показали, что респонденты в целом удовлетворены качеством предоставляемых управлением муниципальных услуг. Отсутствуют жалобы на предоставление муниципальных услуг.

Рекомендуется в 2022 году привлекать еще больше граждан к оценке качества предоставления услуг управлением (так как по отношению к количеству заявлений число оценок граждан составило меньше 10%). Однако стоит при этом отметить, что управление среди остальных органов Городской Управы города Калуги наиболее активно проводило работу по привлечению граждан к опросу.

Для повышения эффективности работы управления сотрудникам, ответственным за предоставление муниципальных услуг, необходимо осуществлять постоянный контроль за актуальностью административных регламентов предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением, и своевременно вносить в них изменения.

**Результаты оценки качества
предоставления муниципальных услуг**

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением государственной (муниципальной) услуги?</p>	<p>лично посещал орган Городской Управы (100%)</p>												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>51</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	1	4 балла	10	5 баллов	51
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	1												
4 балла	10												
5 баллов	51												
<p>Если вы лично посещали орган Городской Управы города Калуги оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление государственной (муниципальной) услуги в орган Городской Управы города Калуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>47</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	14	5 баллов	47
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	14												
5 баллов	47												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>получил результат раньше ожидаемого срока</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>получил результат в положенный срок</td> <td>44%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	получил результат раньше ожидаемого срока	56%	получил результат в положенный срок	44%						
Категория	Процент												
получил результат раньше ожидаемого срока	56%												
получил результат в положенный срок	44%												
<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам государственной (муниципальной) услуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	12	5 баллов	50
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	12												
5 баллов	50												



Анализ объема запросов, поступивших на предоставление муниципальных услуг

№ 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 (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 (да/нет)					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг	42	1287	1272	0	7	нет	0	нет	-	нет	-
2	Регистрация устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдача удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги	2	18	16	0	2	нет	0	нет	-	нет	-

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		
Выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг	1	0,5	0 (по состоянию на 30.11.2021 проект внесения изменений в административный регламент не подготовлен)	50%
Регистрация устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдача удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги	1	1	Не требовалось	100%
Итого:				75%

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

№ п/п	Показатель качества	Индикаторы	Значение
1	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	0 %
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0 %
Итоговое значение показателя качества:			0%
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%
Итоговое значение показателя качества:			0%
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	0
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
Итоговое значение показателя качества:			66,7%
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	75%
Итоговое значение показателя качества:			87,5%