

**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ОТДЕЛЕ ПО ОХРАНЕ
ПРАВ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ, НЕДЕЕСПОСОБНЫХ И ПАТРОНАЖУ
ГОРОДА КАЛУГИ В 2023 ГОДУ**

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

В 2023 году в отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги (далее - Отдел) проведен очередной анализ результатов социологического онлайн опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг.

Для принятия участия в оценке качества предоставления государственных услуг, оказываемых в Отделе, организовано проведение такого опроса в интерактивной форме (форма анкетирования доступна в режиме онлайн). В 2023 году Отделом оказывалось 24 государственные услуги.

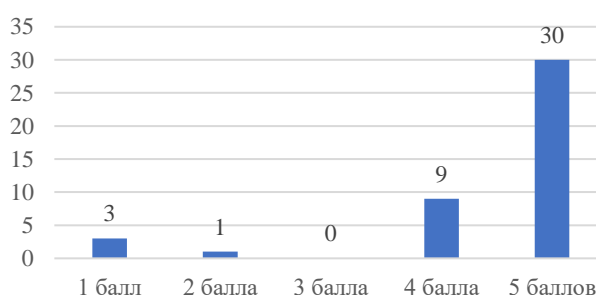
Проведенный анализ позволяет оценить общее положение дел в сфере предоставления государственных услуг в Отделе, а выявленные проблемы и рекомендации по их решению способствуют совершенствованию работы сотрудников и в целом снижению уровня неудовлетворенности граждан.

В социологическом опросе приняло участие 44 человека. Из граждан, принявших участие в опросе 97,72 % обращались лично в Отдел для подачи документов и 1 человек подал документы через Единый портал госуслуг.

Среди критериев удовлетворенности граждан, **временные характеристики предоставления государственных услуг** Отдела (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) были оценены выше среднего уровня – 88,8%.

Большинство заявителей удовлетворены временем ожидания очереди при подаче документов (88,63 %).

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



Среди заявителей, принявших участие в анкетировании, 41 % отмечают, что получили результат предоставления услуг раньше ожидаемого срока. 50 % заявителей отмечают, что получили результат в положенный срок, 1 заявитель отметил, что получили результат позднее положенного срока и 3 человека получили отказ в предоставлении услуги.

Недовольство полученными отказами также отражено в отзывах граждан (Приложение к отчету).

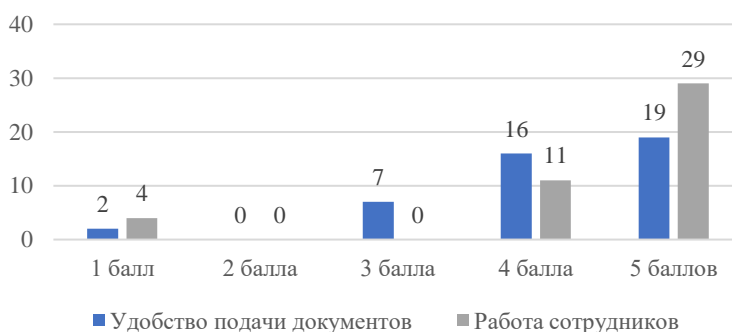
Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»



Граждане **удовлетворены качеством работы** Отдела на 84,78 %. Многие граждане отметили хорошую работу сотрудников Отдела, а именно оперативность, вежливость, качество и профессионализм в решении возникших вопросов.

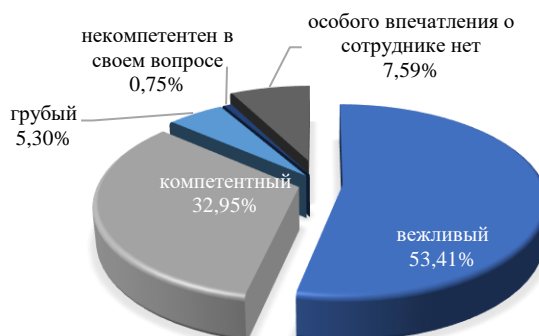
Однако ряд заявителей сообщает о проблемах, связанных с получением результата предоставления услуги и о случаях проявления грубости со стороны сотрудников Отдела. Выраженное в комментариях недовольство вероятнее всего вызвано непониманием причин отказа в предоставлении результата услуги. Дополнительное неудобство причиняет заявителям необходимость «ежемесячно предоставлять расписки для компенсации оплаты съемного жилья сиротам». Предлагаем рассмотреть возможность приема расписок собственника (нанимателя) помещения в электронном виде (направление скан-образов по электронной почте) при оказании услуги по предоставлению компенсации на оплату расходов по договорам найма (поднайма) жилых помещений детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, а также лицам из их числа.

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



При оценке мнения заявителей о сотрудниках Отдела, предоставляющих государственные услуги, 86,36 % заявителей посчитали сотрудников Отдела, оказавших им услугу, достаточно вежливыми и компетентными. 6,05 % отметили проявленную со стороны сотрудников грубость и указали на их некомпетентность. Остальные заявители отметили, что при предоставлении услуги особого впечатления о сотруднике нет, но вопрос был решен.

Диаграмма 4. «Мнения заявителей о сотрудниках отдела, предоставляющих государственные услуги»

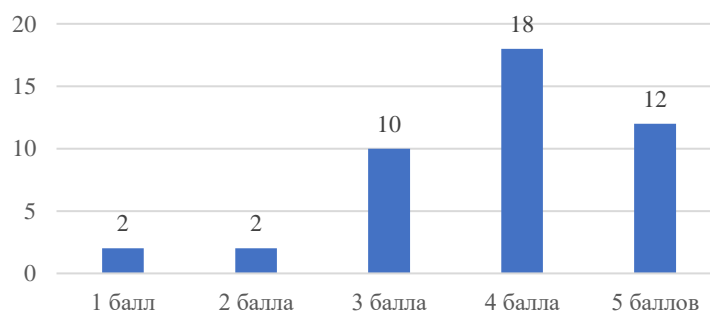


Качеством предоставления информации о порядке оказания услуг граждане удовлетворены на среднем уровне - 76,36 %. Преобладание оценок в 4 балла говорит о том, что заявители не в полной мере удовлетворены полученной информацией.

Также анализ показал, что 9,09 % заявителей, обратившихся за государственными услугами, не получают полную информацию о порядке предоставления услуги (*по данному критерию 4 заявителя поставили 1 и 2 балла*). Большинство трудностей возникает у граждан, которые получали услугу по установлению опеки.

В отзывах заявители сообщают, также о случаях, когда им не сообщили информацию о ходе рассмотрения их заявления («результат так и не получили, то программа зависла, то документы на подписи»).

Диаграмма 5. «Оценка гражданами качества предоставления информации об услугах»



Совокупность выше рассматриваемых параметров определяет среднее по Отделу значение **уровня удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг**. По результатам опроса данное значение составило 83,96 %.

На основании полученных результатов можно сделать вывод о том, что заявители, обратившиеся в Отдел, оценивают качество оказания услуг выше среднего уровня.

Для повышения данного показателя целесообразно обратить внимание на формирование у сотрудников Отдела клиентоцентричного подхода при предоставлении государственных услуг, что позволит в полном объеме изучить потребности заявителей, улучшить взаимодействие с ними и избежать в дальнейшем ситуаций непонимания.

С комментариями заявителей о качестве предоставления государственных услуг можно ознакомиться в Приложении к настоящему отчету.

II. Удовлетворенность граждан качеством работы Отдела 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 Отдел, в публичной системе отзывов об организациях в сети Интернет.

Отзывы граждан, оставленные на поисковых платформах в сети Интернет об Отделе

№ п/п	Отзыв	Оценка
1	Совершенно формальный подход . Три раза обращался к ним, что ребенок не ходит в сад, с логопедом не занимается. не развивается. А им глубоко..... Позвонят заранее о своем приходе. Придут, послушают полную "лажу" и опишут, что никаких нарушений. Зарплата маленькая? Ну так идите в другое место	1
2	Организация в решении моего вопроса не помогла . Ребенок остался в ТЖС. Татьяна Юрьевна подходит к работе субъективно и формально. В написании документов для суда руководствуется непроверенными, недостоверными данными. Понятно, что найти хороших специалистов сейчас трудно, но судьбы детей слишком дорогая цена за непрофессионализм. Владимир Владиславович, пожалуйста, обратите внимание на кадровый состав отдела. С уважением Т.Ковешникова.	1
3	Очень вежливые хорошие и доброжелательные люди, всё объяснят со всем помогут.	5

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Количество полученных отзывов недостаточно, чтобы сделать обоснованный вывод о качестве работы Отдела, однако они дополнительно указывают на необходимость развития клиентоцентричности при предоставлении государственных услуг сотрудниками Отдела.

III. Сравнительный анализ результатов опроса 2023 года с аналогичными результатами 2021-2022 года

Ежегодное проведение социологических опросов граждан о качестве предоставления государственных услуг позволяет проводить сравнительный анализ их результатов с аналогичными результатами 2021-2022 года, отслеживать динамику изменения удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг.

Таблица 1 «Сравнительный анализ результатов оценки качества предоставления государственных услуг»

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Динамика показателя (2022/2023)
Удовлетворенность граждан временными характеристиками	97,20 %	94,12 %	88,80 %	-3,08 %/-5,32%
Удовлетворенности граждан качеством работы Отдела	91,70 %	92,25 %	84,78 %	+0,55 %/-7,47%

Удовлетворенности граждан качеством представленной информации	86,67 %	84,12 %	76,36 %	-2,55 %/-7,76%
Общая удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг	92,06 %	90,90 %	83,96 %	-1,16 %/-6,94%

По сравнению с предыдущим периодом в 2023 году увеличилось количество граждан, принявших участие в онлайн опросе (в 2022 году участие в оценке приняло 34 человека, в 2023 году – 44).

Абсолютно все показатели качества предоставления услуги были значительно снижены по сравнению с 2022 годом.

IV. Выводы по результатам проведенного анализа

В результате проведенного исследования в 2023 году можно сделать вывод о снижении уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг по сравнению с 2022 годом. Заявители, обратившиеся в Отдел, оценивают качество оказания услуг выше среднего уровня.

Достаточно значимыми факторами, влияющими на уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг, являются:

- качество предоставления информации о порядке предоставления услуг;
- срок предоставления услуги;
- профессионализм и вежливость сотрудников.

Следовательно, необходимо уделить особое внимание работе по повышению данных критериев при оказании государственных услуг Отделом.

Решению вопроса должно способствовать активное информирование граждан о порядке оказания услуг в официальных группах (каналах) Отдела в социальных сетях, на официальном сайте Городской Управы города Калуги, в газете «Калужская неделя», использование информационных стендов и буклетов.


Повысить профессиональные качества специалистов поможет соблюдение стандартов предоставления государственных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления, совершенствование своих навыков и профессиональных знаний (в том числе в разрешении спорных и конфликтных ситуаций).

На основании анализа результатов данного исследования сформированы предложения по улучшению изученных параметров качества предоставления государственных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей:

1. Стремиться повысить качество предоставления государственных услуг на более высокий уровень.
2. 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 государственных услуг Отдела.
3. Повысить качество информирования граждан о порядке предоставления услуг (при телефонном консультировании, через официальный сайт Городской Управы города Калуги, социальные сети, информационные стенды и буклеты).
4. В целях дальнейшего формирования клиентоцентричного подхода при предоставлении государственных услуг в Отделе, рекомендуем всем сотрудникам ознакомиться со стандартом «Государство для людей», а также декларацией ценностей клиентоцентричности (направлены письмом Заместителя Губернатора Калужской области вх. № 8144-01 -23 от 27.07.2023) и начать их применение непосредственно в работе.

Отзывы граждан, принявших участие в онлайн опросе, о качестве предоставления государственных услуг в отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги

№ п/п	Наименование услуги	Оставьте общий отзыв о получении услуги в органе Городской Управы города Калуги
1.	Выдача разрешений в случаях, предусмотренных законодательством, на изменение имени ребенку, не достигшему возраста 14 лет, а также изменение присвоенной ему фамилии	Спасибо за оперативность Спасибо за работу
2.	Выдача заключения о возможности временной передачи ребенка (детей) в семью гражданина	Очень довольна качеством выполнения услуги Выражаю благодарность сотруднице Ольге Владимировне. Хороший и вежливый специалист в своей отрасли!
3.	Установление опеки над совершеннолетними недееспособными гражданами, установление попечительства над совершеннолетними ограниченными в дееспособности гражданами	Сотрудники опеки подробно объяснили последовательность моих действий еще в процессе судебных заседаний о признании моего родственника недееспособным, поэтому собирать документы для оформления опеки начала заблаговременно. К моменту вступления решения суда в законную силу у меня был готов полный пакет документов с которым я и обратилась в опеку. Опеку оформили быстро . Спасибо сотрудникам за неформальный подход к своим обязанностям и оказанную помощь . услугу оказали быстро, качественно , я доволен, спасибо Качеством оказанной услуги удовлетворена назначили опекуном быстро , спасибо
4.	Выдача разрешения на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества совершеннолетних недееспособных или ограниченных в дееспособности подопечных, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других сделок, влекущих уменьшение имущества подопечного	Отдали документы на наделение долей детям в квартире, срок 15 рабочих дней, по истечению 17 рабочих дней результат так и не получили , то программа зависла, то документы на подписи в гор управе, так и не поняли где наши документы и когда они будут. У нас идёт сделка купли продажи, а органы опеки только задерживают. Отвратительное оказание услуг. Спасибо за грамотные разъяснения и своевременное оказание услуги Я ужаснулась от работы данного органа. Хотела улучшить жилищные условия своей семьи, но данный орган этого не позволил и мои разнополые дети будут вынуждены ютиться в одной комнате...вся цель жизни - дети. Идешь ради них на всё и это моя семья, а какие-то злобные хабалки решают, как мне прожить её - жизнь и как я должна распоряжаться своим имуществом. Ни в коем случае не пользуйтесь материнским капиталом, дабы не попасть в рабство «опекунов и попечителей»!!!
5.	Устройство граждан в организации социального обслуживания,	Быстро предоставляли информацию и консультировали в любое время. Помогали решать

	предоставляющие социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания	проблемы со сбором документов. Предоставленной услугой доволен.
6.	Выдача согласия на заключение трудового договора с лицом, относящемуся к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, получающим общее образование и достигшим возраста четырнадцати лет, для выполнения в свободное от получения образования время легкого труда, не причиняющего вреда его здоровью и без ущерба для освоения образовательной программы; выдача разрешения на заключение трудовых договоров с лицами, не достигшими возраста четырнадцати лет, для участия в создании и (или) исполнении (экспонировании) произведений в организациях кинематографии, театрах, театральных и концертных организациях, цирках без ущерба здоровью и нравственному развитию с указанием максимально допустимой продолжительности ежедневной работы и других условий, в которых может выполняться работа	<p>Спасибо, все очень быстро и профессионально.</p> <p>Все отлично, очень вежливые сотрудники, документ сделали за 2 дня а не 14. Спасибо</p> <p>Все было быстро и удобно, девочка принимающая документы умничка.</p>
7.	Предоставление компенсации на оплату расходов по договорам найма (поднайма) жилых помещений детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, а также лицам из их числа	<p>я сирота и приношу расписки каждый месяц и все время нарываюсь на грубость сотрудников (меня возмущает эти расписки зачем ? если есть договор найма я все время отпрашиваюсь с работы и трачу деньги на такси . И компенсация эта как подачка 11500 вы смотрели цены на съём жилья ? и ещё попробуйте найти наймодателя который согласится эти расписки писать . Это не помощь а издевательство . 8 лет жду жилья и сумма компенсации не менялась  ОГРОМНОЕ СПАСИБО Б**Ъ</p> <p>договор найма и расписка предоставлены но компенсацию не перечислили</p>

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.