



**Оценка качества
работы муниципальных
служащих,
предоставляющих
муниципальные услуги**

**Городская Управа города Калуги,
2015**

Предоставление муниципальных услуг

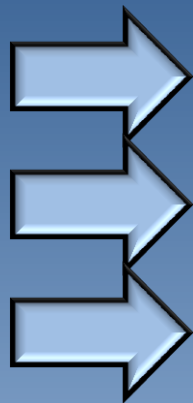
Федеральный закон от 06.10.2003
№ 131-ФЗ «Об общих принципах
организации местного
самоуправления в РФ»

Федеральный закон от 27.07.2010
№ 210-ФЗ «Об организации
предоставления государственных
и муниципальных услуг»

Муниципальная услуга – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, осуществляемая по запросам заявителей в пределах полномочий органа по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом № 131-ФЗ



231 мун. служащий
(33,3% от общего числа)



60 мун. услуг



Оценка качества работы муниципальных служащих

Цель кадровой практики:

повышение качества работы органов Городской Управы города Калуги по предоставлению муниципальных услуг, в том числе за счет повышения качества работы муниципальных служащих

Решаемые задачи:

- ✓ своевременная фиксация и анализ отклонений от установленных норм административных регламентов предоставления услуг;
- ✓ выявление проблем, возникающих при предоставлении услуг;
- ✓ разработка предложений и рекомендаций по решению выявленных проблем

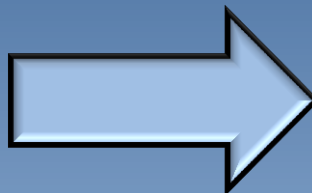
Оценка качества работы муниципальных служащих

1. Постановление Городской
Управы г. Калуги от
02.10.2013 № 328-п
«Об утверждении
муниципальной программы
«Развитие муниципальной
службы в МО «Город Калуга»

2. Постановление Городской
Управы г. Калуги от
24.05.2012 № 129-п
«Об утверждении порядка
проведения мониторинга
исполнения
административных
регламентов предоставления
муниципальных услуг
Городской Управой г. Калуги,
органами Городской Управы
г. Калуги»



Один из целевых индикаторов:
**Удовлетворенность граждан
качеством работы
муниципальных служащих,
оказывающих муниципальные
услуги**
(не менее 80%)



**Подсчет числового
значения индикатора**

Преимущества кадровой программы



Отсутствие необходимости
спец. обучения



Возможность
«тиражирования» практики

ВАЖНО!



Низкие временные
затраты



Участие в оценке
граждан



Отсутствие
финансовых затрат

Механизм проведения оценки



1 часть:
Социологический опрос
заявителей на оказание услуг

АНКЕТА

Удовлетворенность
граждан:

- комфортностью мест оказания услуг;
- временными характеристиками;
- качеством информации;
- качеством работы мун. служащих**

2 часть:
Анализ соответствия реальной
практики работы требованиям
регламентов

**Ресурсное обеспечение
исполнения регламента:**

- качество проектов регламентов;
- актуальность текущей версии регламента;
- предоставление сведений о порядке предоставления услуг в специальных информационных системах

**! Обеспечивается постоянная реализация
оценки качества работы муниципальных служащих !**

Механизм проведения оценки

Проведение мониторингов качества предоставления услуги и применения регламентов с 2012 года



Отслеживание динамики изменений в качественных и количественных показателях работы



2012 г.:
619 респондентов



Внесение в должностные инструкции мун. служащих положений, регулирующих ответственность за качество услуг

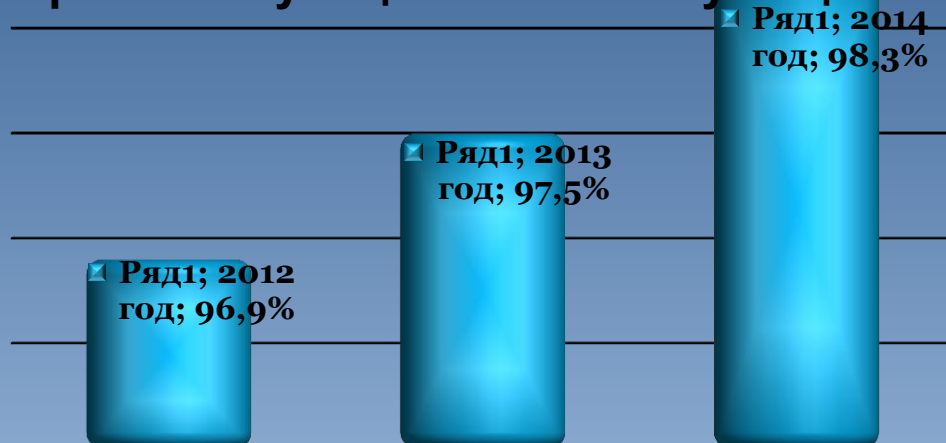


2013 г.:
2257 респондентов



2014 г.:
4854 респондента

Удовлетворенность качеством работы муниципальных служащих



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**