

## **Результаты проведения мониторингов качества предоставления муниципальных услуг в структурных подразделениях Городской Управы города Калуги**

В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, с целью повышения доступности и качества предоставляемых услуг в 2012 году во всех структурных подразделениях Городской Управы города Калуги, предоставляющих муниципальные услуги, был проведен мониторинг качества их предоставления.

Проведение мониторинга является одним из инструментов диагностики реального уровня качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги, а также уровня удовлетворенности граждан качеством работы структурных подразделений.

Каждый мониторинг состоял из двух частей: социологического опроса граждан, обратившихся за предоставлением услуг, и анализа применения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в работе структурных подразделений.

Для проведения социологической части использовалась специально разработанная анкета, содержащая вопросы, исследующие уровень удовлетворенности граждан следующими факторами при получении услуг: физические характеристики места предоставления услуги, график работы структурного подразделения, условия предоставления услуги (наличие/отсутствие очереди, необходимость неоднократного обращения по одному и тому же вопросу), работа специалистов структурного подразделения, объем и доступность имеющейся информации об услуге, общая удовлетворенность качеством и доступностью полученной услуги.

В аналитической части проверялись качество и объем сведений об услугах, размещенных в сети Интернет, а также на информационных стендах управления, соответствие реальной практики работы требованиям административных регламентов предоставления услуг.

Проверка качества применения административных регламентов была проведена во всех двенадцати структурных подразделениях, предоставляющих муниципальные услуги, социологический опрос – в восьми, поскольку за предоставлением услуг в остальные структурные подразделения обратилось недостаточное количество граждан, не составляющее репрезентативную выборку для социологического исследования.

Всего в социологической части исследования приняли участие 619 человек. Подсчет средних значений по каждому из исследуемых факторов удовлетворенности показал, что более всего заявители удовлетворены качеством работы специалистов, оказывающих муниципальные услуги (96,9%). При этом значение данного фактора по трем управлениям Городской Управы: управлению делами Городского Головы города Калуги, управлению городского хозяйства города Калуги и управлению имущественных отношений города Калуги составляет 100%, по остальным управлениям – 95%.

Высокие значения также имеют удовлетворенность граждан графиком работы управлений и общая удовлетворенность граждан качеством предоставления услуг (92,8% и 92,3% соответственно).

Менее всего граждане удовлетворены условиями предоставления муниципальных услуг: ряд опрошенных указали, что провели длительное время в очереди при ожидании предоставления услуги, а также им приходилось обращаться по одному и тому же вопросу более одного раза (как правило, это было связано с необходимостью представления дополнительных документов, необходимых для предоставления услуги).

Такой фактор как удовлетворенность граждан физическими характеристиками мест предоставления муниципальных услуг также имеет одно из наименьших значений. В данном случае большинство опрошенных граждан указали на отсутствие либо недостаточное количество канцелярских принадлежностей, бланков заявлений в местах для заполнения документов.

Однако стоит отметить, что, несмотря на то, что значение данных показателей наименьшие по сравнению с другими (85% и 88, 3% соответственно), согласно методике проведения мониторинга эти значения указывают на высокий уровень удовлетворенности граждан исследуемыми факторами.



Где:

Уф1 – фактор удовлетворенности физическими характеристиками места предоставления услуг;

Уф2- фактор удовлетворенности графиком работы структурного подразделения, предоставляющего услугу;

Уф3- фактор удовлетворенности условиями предоставления услуги;

Уф4- фактор удовлетворенности качеством работы специалистов структурного подразделения, предоставляющего услугу;

Уф5 – фактор удовлетворенности объемом информации об услуге;

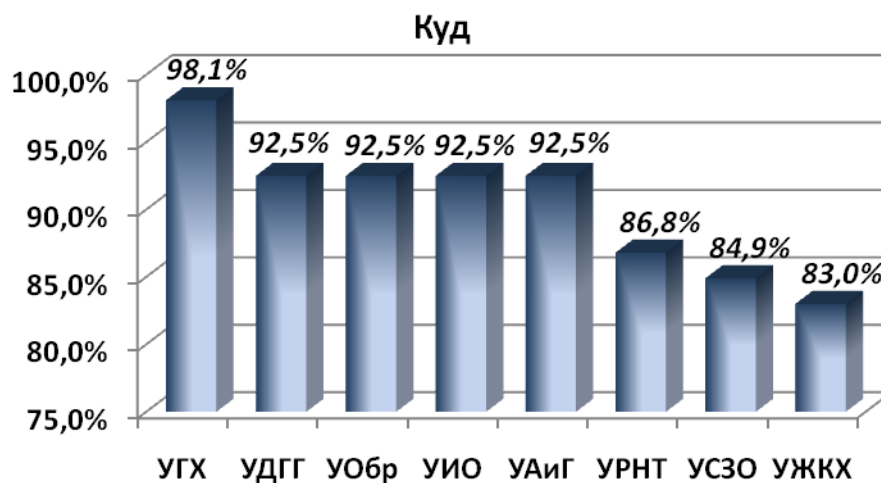
Уф6- фактор общей удовлетворенности качеством предоставления услуги.

Данные, полученные по результатам проведения аналитической части исследования, позволяют сделать вывод о том, что необходимые сведения обо всех муниципальных услугах размещены в информационных ресурсах в соответствии с требованиями регламентов, однако ряд сведений содержит неполную информацию.

По результатам каждого из этапов мониторинга были подсчитаны специальные коэффициенты: коэффициент удовлетворенности (Куд) граждан качеством предоставления услуг – по социологической части исследования, и коэффициент соответствия реальной практики работы требованиям административных регламентов (Км) – по аналитической части.

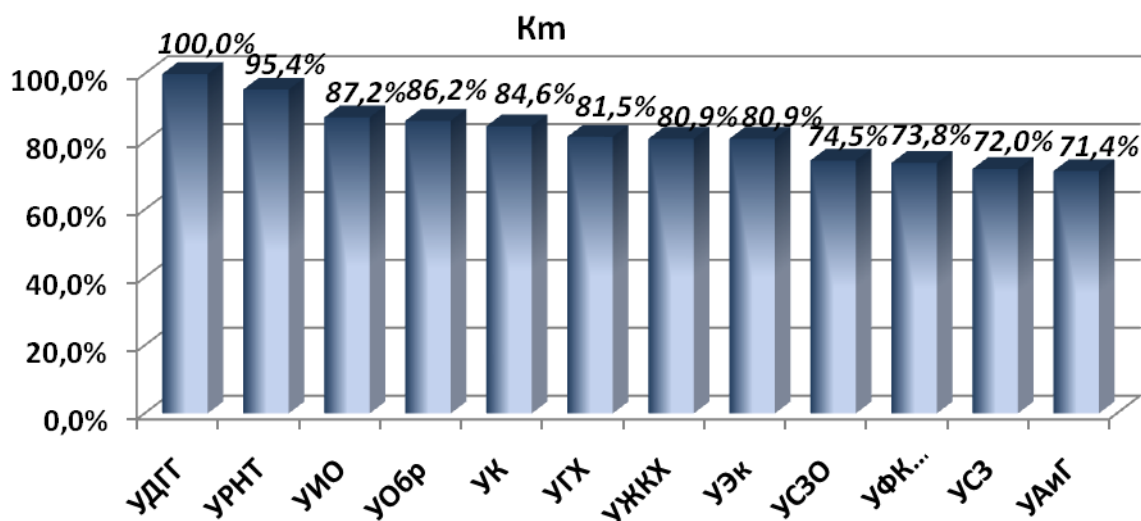
Коэффициент удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг имеет наибольшее значение по результатам опроса граждан, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в управление городского хозяйства города Калуги (98,1%), наименьшее значение – по результатам опроса граждан, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в управление жилищно-коммунального хозяйства города Калуги (83%). Однако стоит

отметить, что значение указанного коэффициента по управлению жилищно-коммунального хозяйства согласно методике проведения мониторинга является достаточно высоким (более 80%). Также стоит отметить, что большинство структурных подразделений оценено гражданами, принявшими участие в опросе, более, чем на 90% (управление делами Городского Головы города Калуги, управление имущественных отношений города Калуги, управление образования города Калуги, управление архитектуры и градостроительства города Калуги).



В среднем по Городской Управе коэффициент удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг составляет 90,4%, что свидетельствует о высоком уровне качества работы структурных подразделений Городской Управы города Калуги при оказании услуг, а также о доступности услуг для населения.

Несколько ниже значение коэффициента соответствия реальной практики работы требованиям административных регламентов (81,7%). В основном данное значение показателя связано с качеством и составом сведений об услугах, размещенных на информационных стендах. Так, по многим муниципальным услугам на информационных стендах отсутствуют тексты административных регламентов, либо размещены только тексты регламентов и при этом отсутствует основная информация, которая должна быть выделена отдельно.

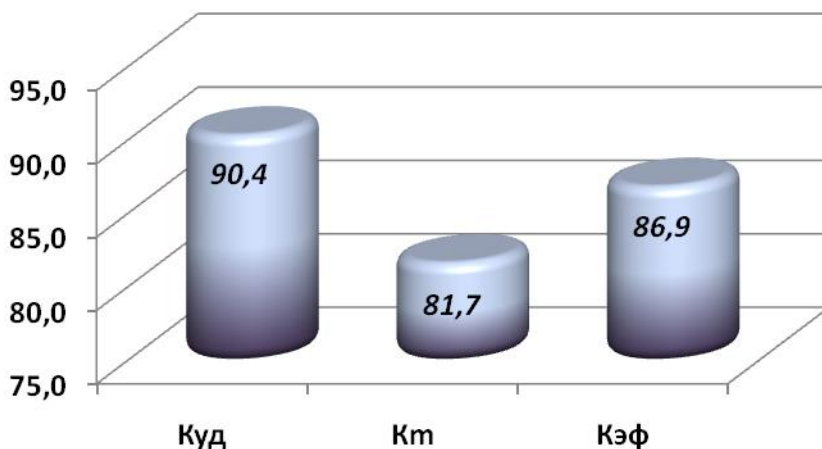


Однако стоит отметить, что по результатам проверки управления делами Городского Головы города Калуги данный коэффициент имеет максимальное значение – 100%, по результатам проверки управления по работе с населением на территориях – 95,4%.

Таким образом, среднее значение общего коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями Городской Управы города Калуги составляет 86,9%, что согласно методике проведения мониторинга соответствует о высокому

уровне качества предоставляемых услуг и выполнения требований административных регламентов.

**Среднее значение по Городской Управе (%)**



По результатам проведенных мониторингов каждому из структурных подразделений Городской Управы города Калуги даны рекомендации, выполнение которых направлено на повышение значений рассматриваемых показателей. Учет данных рекомендаций, а также разработка структурными подразделениями собственных механизмов решения имеющихся проблем будут способствовать оптимизации и повышению эффективности и качества предоставления муниципальных услуг, работы управлений Городской Управы города Калуги в целом.

Об этом свидетельствуют результаты мониторингов, проведенных в управлении строительства и земельных отношений города Калуги и в управлении архитектуры и градостроительства города Калуги. В 2012 году мониторинги в указанных управлениях проводились второй раз (первый раз мониторинги были проведены в 2011 году). Сравнительный анализ результатов показал, что учет рекомендаций, данных по итогам проведения мониторингов 2011 года, позволил повысить значения показателей по всем рассматриваемым факторам и коэффициентам.

С отчетами о проведенных мониторингах можно ознакомиться на данном сайте, на странице каждого структурного подразделения Городской Управы города Калуги в разделе «Результаты проверок».