

## **СВОДНЫЙ ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГОВ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ПРИМЕНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ РЕГЛАМЕНТОВ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ГОРОДСКОЙ УПРАВЫ ГОРОДА КАЛУГИ В 2014 ГОДУ**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг и применения административных регламентов (далее – мониторинг) проводится в органах Городской Управы города Калуги с 2012 года в соответствии с Порядком проведения мониторинга исполнения административных регламентов 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 24.05.2012 № 129-п, с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых органами Городской Управы города Калуги.

В рамках проведения мониторинга исследуются мнения заявителей, обращающихся в Городскую Управу за предоставлением муниципальных услуг, о качестве данных услуг, выявляются отклонения от установленных административными регламентами норм при предоставлении услуг, разрабатываются рекомендации по решению проблем, возникающих при оказании услуг.

Мониторинг состоит из двух частей: социологической, заключающейся в исследовании мнений получателей муниципальных услуг о качестве их предоставления (анкетирование граждан) и аналитической, заключающейся в исследовании соответствия реальной практики работы по предоставлению муниципальных услуг требованиям административных регламентов.

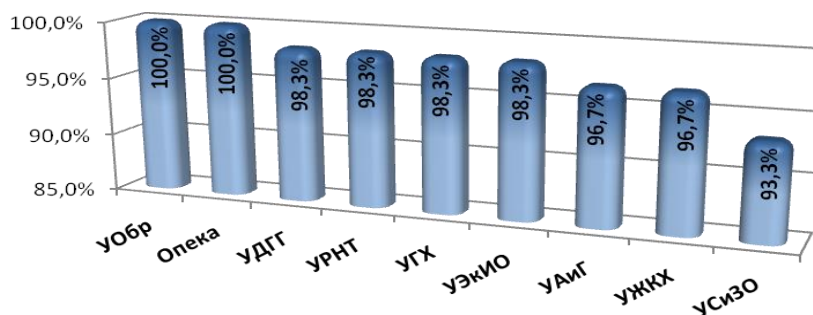
Ежегодное проведение мониторингов позволяет проводить сравнительный анализ их результатов, отслеживать динамику происходящих изменений в качественных и количественных показателях работы органов Городской Управы в части предоставления муниципальных услуг.

Стоит отметить, что количество участников опроса, проводимого в рамках социологической части мониторинга, ежегодно растет: в 2012 году в анкетировании приняли участие 619 человек, в 2013 году – 2257. Таким образом, в 2014 году зафиксировано наибольшее количество участников анкетирования – 4854 человека.

В 2014 году значения удовлетворенности граждан по всем исследуемым в рамках социологического опроса факторам увеличились по сравнению с предыдущими годами и «перешагнули» отметку в 90% для всех показателей. При этом, как и в предыдущие годы, более всего граждане удовлетворены качеством работы специалистов, оказывающих муниципальные услуги. Средняя по Городской Управе удовлетворенность получателей услуг по данному фактору составляет 98,3%. Наибольшая удовлетворенность граждан качеством работы специалистов зафиксирована в управлении образования города Калуги и в отделе по охране прав

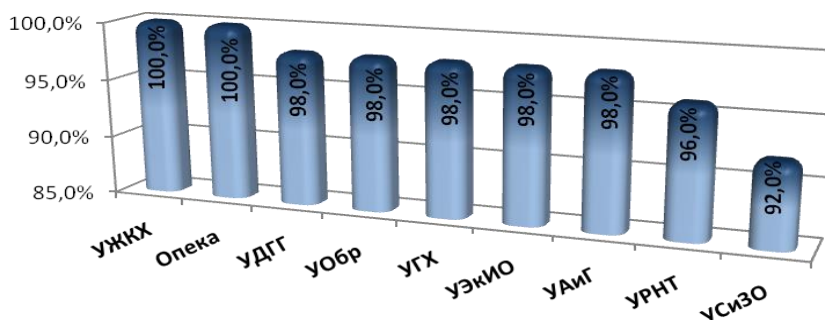
несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги (по 100%), наименьшая – в управлении строительства и земельных отношений города Калуги (93,3%). Особо следует отметить, что в 2014 году, по сравнению с результатами мониторингов предыдущих лет, более чем на 80% снизилось количество граждан, указавших, что они сталкивались с необоснованными действиями со стороны специалистов управлений.

#### Значение удовлетворенности граждан качеством работы специалистов по результатам мониторинга 2014 года



Также одно из наиболее высоких значений по результатам мониторингов 2014 года имеет удовлетворенность граждан качеством представляемой о порядке оказания услуг информации (97,6%), что свидетельствует об эффективности проведенной специалистами работы по улучшению качества и доступности сведений. Так, в 2014 году отмечено более качественное оформление информационных стендов во всех управлениях, а также своевременная актуализация сведений об услугах во всех информационных системах. Наиболее эффективными источниками информации, по мнению участников опроса, как и в предыдущие годы, остаются специалисты управлений и информационные стенды. В управлении жилищно-коммунального хозяйства и отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу удовлетворенность граждан по данному фактору составляет 100%, в остальных структурных подразделениях данный показатель имеет значения выше 90%.

#### Значение удовлетворенности граждан качеством представляемой информации о порядке оказания услуг по результатам мониторинга 2014 года

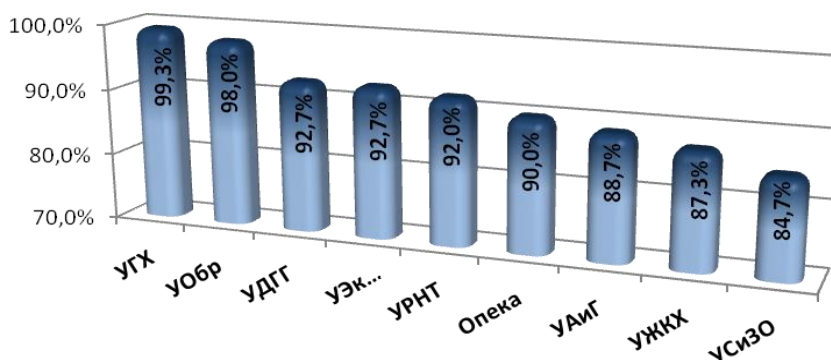


По результатам проведения анкетирования в рамках мониторинга 2014 года была отмечена положительная тенденция в удовлетворенности граждан временными характеристиками, а именно: возросла удовлетворенность заявителей сроками оказания услуг и временем ожидания в очереди. Среднее

по Городской Управе значение удовлетворенности по данному фактору составило 94,5%.

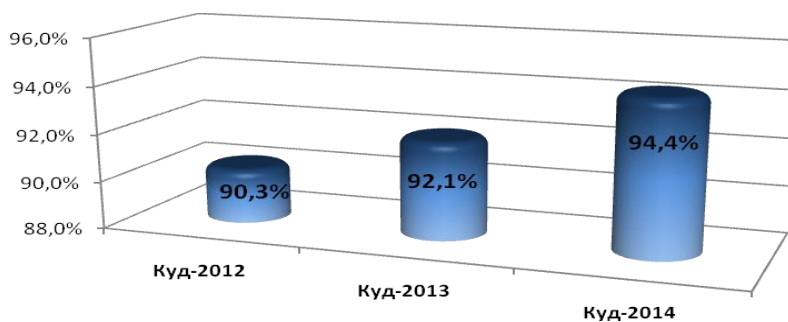
Не смотря на то, что значение удовлетворенности граждан комфортностью мест ожидания при предоставлении услуг увеличилось по сравнению с результатами предыдущих мониторингов и составило в среднем по всем структурным подразделениям 91,7%, оно продолжает оставаться наиболее низким по сравнению с другими показателями. Большое количество респондентов из года в год указывает на недостаточное количество мест для сидения и заполнения документов, отсутствие в местах ожидания бланков заявлений и канцелярских принадлежностей. Граждане, обращавшиеся за предоставлением услуг в управление по работе с населением на территориях, отмечают общую некомфортность, отсутствие ремонта в ряде территориальных представительств, получатели услуг управлений строительства и земельных отношений и архитектуры и градостроительства отмечают недостаточную освещенность в местах ожидания, а также отсутствие кондиционеров.

#### Значение удовлетворенности граждан комфортностью мест ожидания и мест предоставления услуг по результатам мониторинга 2014 года



В целом по Городской Управе города Калуги значение коэффициента общей удовлетворенности граждан (Куд) увеличилось на 2,3% по сравнению с аналогичным значением мониторинга 2013 года.

#### Средние значения коэффициента удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг по годам



С целью проведения анализа качества применения административных регламентов рассматривалось соответствие описанных в регламентах требований в части информирования о порядке предоставления муниципальных услуг реальной практике работы.

Информационный аспект соответствия выполнения положений регламентов реальной практике работы исследовался по следующим параметрам:

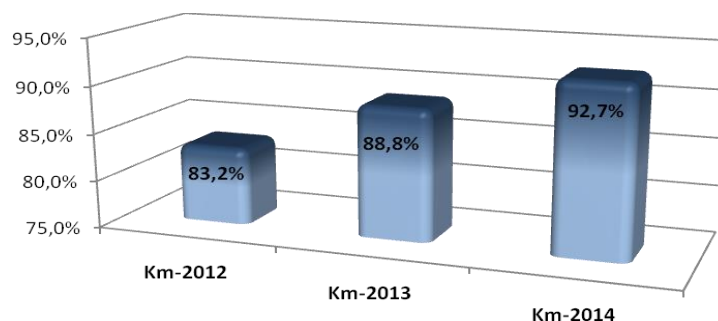
1. Визуальный анализ (наличие/отсутствие необходимых данных на информационных стендах; наличие/отсутствие бланков документов, канцелярских принадлежностей в местах предоставления услуг).

2. Анализ качества информации, размещенной в информационных системах.

3. Ответы участников анкетирования на соответствующие вопросы.

Проведение мониторинга в 2014 году показало, что качество применения регламентов ежегодно повышается.

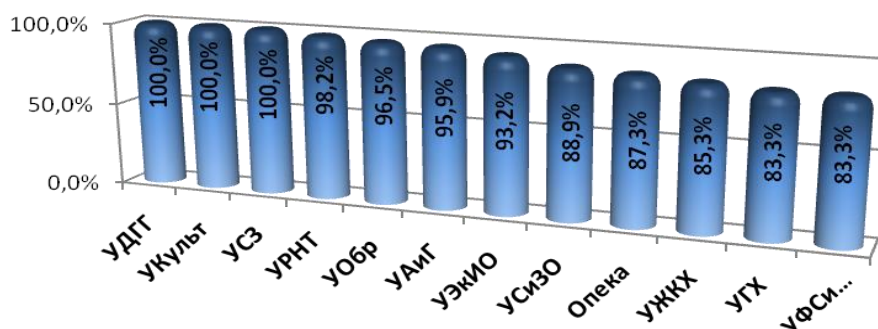
#### Средние значения коэффициента качества применения административных регламентов по годам



Так, по сравнению с результатами мониторингов 2013 года, значение коэффициента качества применения регламентов (Km) увеличилось на 3,9%, а по сравнению с результатами мониторингов 2012 года – на 9,5%.

Такие результаты свидетельствуют о том, что структурными подразделениями Городской Управы города Калуги учитываются рекомендации, даваемые по итогам проведения мониторингов: необходимые сведения размещаются на информационных стендах в надлежащем качестве, информационные системы ведутся с учетом предъявляемых требований, все данные своевременно актуализируются.

#### Значения коэффициента качества применения административных регламентов по результатам мониторинга 2014 года



В 2014 году, также как и в предыдущие годы на уровне 100% остались значения данного показателя в управлении делами Городского Головы, управлении культуры. Также максимально возможного значения достиг

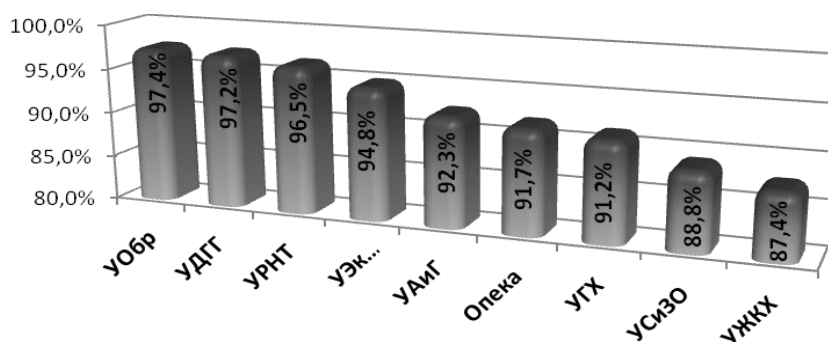
показатель качества применения регламентов в управлении социальной защиты города Калуги.

Наименьшие значения рассматриваемый показатель имеет в управлении городского хозяйства и управлении физической культуры, спорта и молодежной политики. При этом стоит отметить, что по сравнению с результатами мониторингов предыдущих лет значение коэффициента К<sub>т</sub> в управлении физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги значительно повысилось (более, чем на 20%): в 2014 году в управлении был установлен информационный стенд, что позволило разместить большую часть необходимых сведений.

Стоит отметить, что оценки по показателю качества применения регламентов, полученные по результатам визуального анализа представленной информации об услугах, в целом совпадают с оценками качества информации об услугах, данными гражданами в ходе анкетирования.

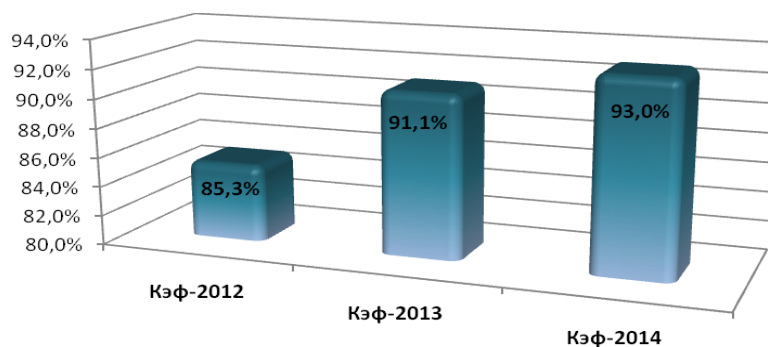
На основе двух коэффициентов, полученных в результате проведения анкетирования и аналитической части исследования, для каждого органа Городской Управы был вычислен общий коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг (Кэф).

#### Значения коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг по результатам мониторинга 2014 года



Значение данного коэффициента в 2014 году также увеличилось по сравнению с аналогичными результатами предыдущих мониторингов.

#### Средние значения коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг по годам



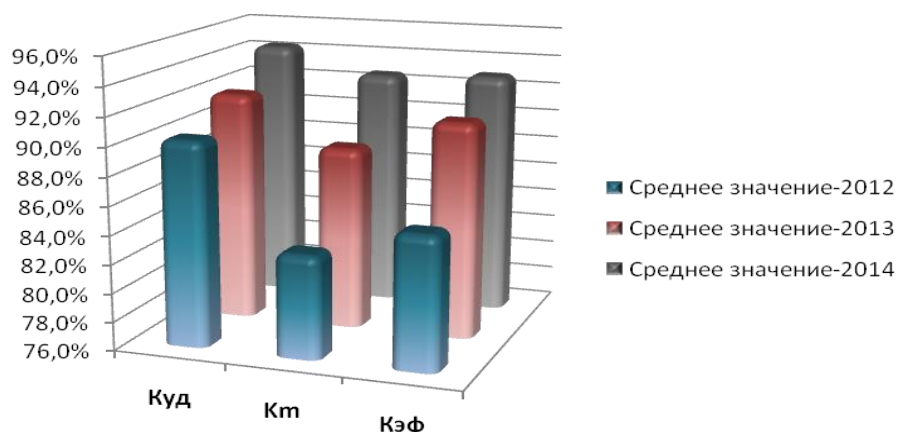
В соответствии с методикой проведения мониторинга исполнения административных регламентов предоставления муниципальных услуг

Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 90% считается «отличным» и свидетельствует о высоком качестве предоставляемых услуг и о выполнении требований административных регламентов.

Проведение мониторингов является одним из инструментов диагностики реального уровня качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги. Подводя итоги, можно констатировать, что по результатам мониторингов 2014 года повысились значения всех исследуемых показателей (по сравнению с результатами аналогичных мониторингов 2012 и 2013 годов).

Стоит отметить, что все количественные значения, полученные по результатам проведения мониторингов в органах Городской Управы города Калуги, превышают 80%, что, согласно методике проведения мониторингов, свидетельствует о высоком качестве проводимой работы и о наличии незначительных замечаний, поддающихся устранению.

**Средние значения коэффициентов по годам**



Подобная положительная динамика свидетельствует об учете структурными подразделениями Городской Управы города Калуги рекомендаций и замечаний, которые доводятся до всех органов-участников мониторингов, что позволяет повышать качество и доступность предоставляемых муниципальных услуг.

В соответствии с законодательством Российской Федерации, для повышения доступности услуг для заявителей необходимо постоянно проводить работу по повышению качества предоставления услуг. Оптимизации и повышению эффективности и качества работы управлений способствует как учет структурными подразделениями Городской Управы города Калуги рекомендаций, даваемых по итогам проведения мониторингов, так и разработка собственных механизмов решения имеющихся проблем.

С подробными результатами мониторингов по каждому структурному подразделению Городской Управы города Калуги можно ознакомиться на их страницах в разделе «Результаты проверок» официального сайта Городской Управы города Калуги.