

**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГОВ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
И ПРИМЕНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ РЕГЛАМЕНТОВ
В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ГОРОДСКОЙ УПРАВЫ
ГОРОДА КАЛУГИ
В 2013 ГОДУ**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг и применения административных регламентов (далее – мониторинг) проводится 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.

Целью проведения мониторингов является повышение качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги.

В рамках проведения мониторингов исследуются мнения граждан-получателей услуг о качестве оказания данных услуг, выявляются и анализируются отклонения от установленных норм административных регламентов, а также проблемы, возникающие при предоставлении муниципальных услуг и, в случае наличия указанных отклонений и проблем, разрабатываются рекомендации по устранению имеющихся недочетов.

Как правило, мониторинг представляет собой исследование, состоящее из двух частей: социологической, в рамках которой исследуются мнения получателей муниципальных услуг о качестве услуг, и аналитической, заключающейся в оценке качества применения административных регламентов.

В 2013 году аналитическая часть мониторингов качества предоставления муниципальных услуг была проведена во всех двенадцати структурных подразделениях Городской Управы города Калуги, оказывающих муниципальные услуги, социологическая часть – в десяти структурных подразделениях Городской Управы. В связи с небольшим количеством обращений граждан за предоставлением услуг в управление культуры города Калуги и управление физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги в указанных структурных подразделениях была проведена только аналитическая часть мониторинга.

В социологической части исследования в 2013 году приняли участие 2257 граждан, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в структурные подразделения Городской Управы города Калуги (для сравнения: в 2012 году количество участников опроса составило 619 человек). Для получателей услуг была разработана специальная анкета, содержащая 15 вопросов, направленных на исследование удовлетворенности граждан основными факторами, влияющими на качество и доступность предоставления муниципальных услуг. Так, исследовались удовлетворенность граждан местом предоставления муниципальных услуг, графиком работы управления и сроками оказания услуг, качеством работы специалистов управления и качеством представленной информации об оказываемых муниципальных услугах.

Подсчет средних значений по каждому из исследуемых факторов показал, что более всего заявители удовлетворены качеством работы специалистов структурных подразделений Городской Управы города Калуги, ответственных за предоставление муниципальных услуг. Значение данного показателя составляет 97,5% от максимально возможного значения, причем, в управлении социальной защиты города Калуги и управлении экономики города Калуги данное значение составляет 100%. Наименьшее значение по данному показателю – в управлении строительства и земельных отношений города Калуги (93,3%), однако, согласно методике проведения мониторинга, данное значение свидетельствует о высокой степени удовлетворенности граждан рассматриваемым показателем.

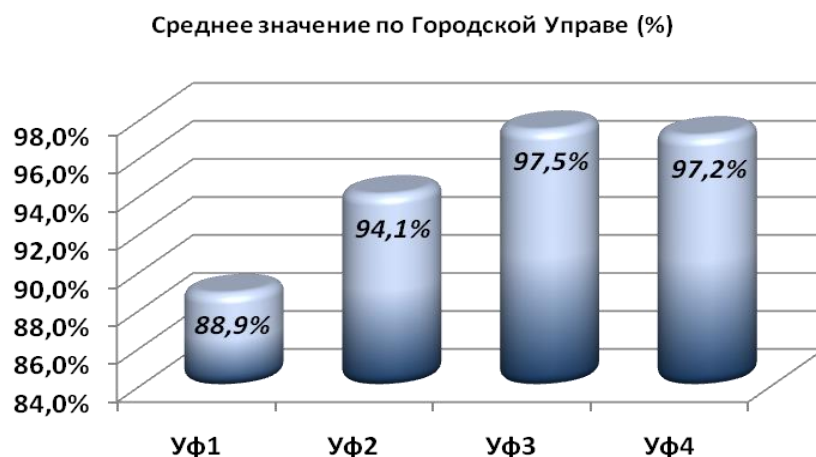
Также высокие значения имеют показатели удовлетворенности граждан качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальных услуг и временными характеристиками (график работы структурных подразделений, сроки предоставления услуг, время ожидания в очереди) – 97,2% и 94,1% соответственно.

В данном случае стоит отметить, что показатель удовлетворенности граждан качеством представленной информации об услугах в ряде структурных подразделений

Городской Управы города Калуги (управление образования города Калуги, управление социальной защиты города Калуги, управление экономики города Калуги, управление имущественных отношений города Калуги) составляет 100%. Наибольшее значение показателя удовлетворенности временными характеристиками – 99,4%, отмечено по данным опроса граждан, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в управление экономики города Калуги.

Опрос показал, что менее всего граждане удовлетворены комфортностью мест ожидания при предоставлении услуг и самими местами предоставления услуг (88,9%). Большинство респондентов указали на недостаточное количество мест для сидения и заполнения документов, канцелярских принадлежностей и бланков заявлений. Ряд опрошенных граждан, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в территориальные представительства управления по работе с населением на территориях, отметили необходимость проведения ремонта в помещениях и обустройства прилегающих территорий.

Однако, несмотря на то, что значение данного показателя наименьшее по сравнению с другими, в соответствии с методикой проведения мониторинга значение более 85% указывает на высокий уровень удовлетворенности граждан тем или иным показателем.



Где:

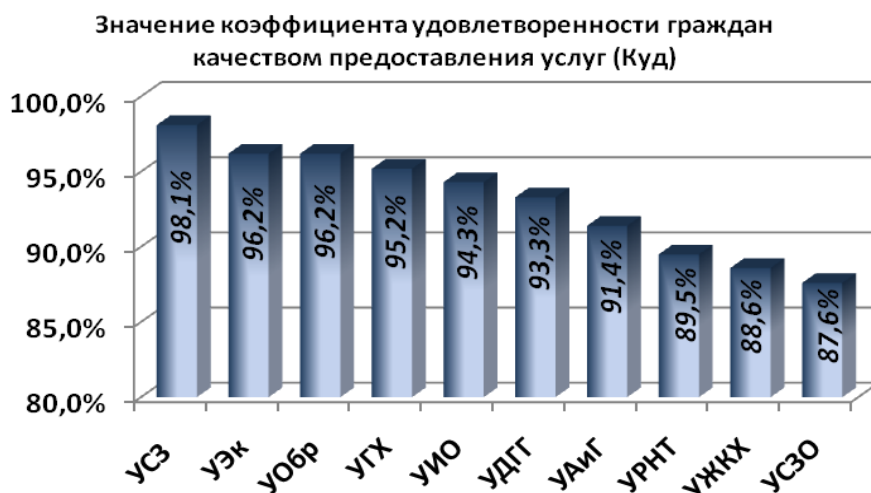
У_{ф1} – фактор удовлетворенности местом предоставления муниципальных услуг.

У_{ф2} – фактор удовлетворенности временными характеристиками при предоставлении муниципальных услуг.

У_{ф3} – фактор удовлетворенности качеством работы специалистов, оказывающих муниципальные услуги.

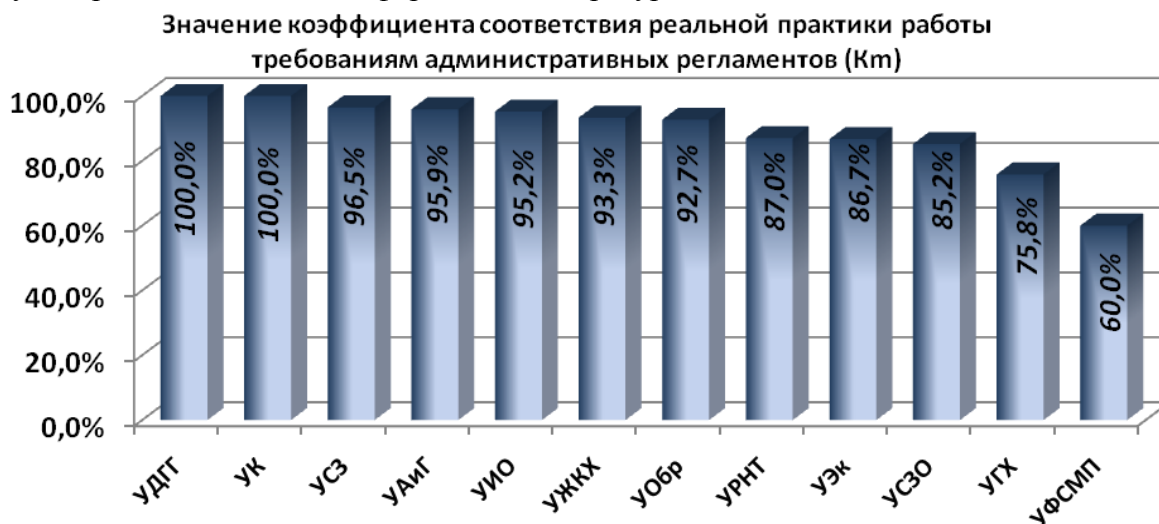
У_{ф4} – фактор удовлетворенности качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальных услуг.

По результатам проведения социологической части мониторинга был подсчитан общий коэффициент удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг (Куд), значение которого составило 93%. При этом наибольшая удовлетворенность граждан качеством полученных услуг отмечена в управлении социальной защиты города Калуги (98,1%), наименьшая – в управлении строительства и земельных отношений города Калуги (87,6%). Однако указанное наименьшее значение удовлетворенности в соответствии с методикой проведения мониторинга считается достаточно высоким.



Для проведения анализа качества применения административных регламентов предоставления муниципальных услуг было проанализировано соответствие описанных в регламентах требований в части информирования о порядке предоставления муниципальных услуг реальной практике работы. Информационный аспект при выявлении соответствия выполнения положений регламентов реальной практике работы исследовался с помощью визуального анализа (наличие/отсутствие необходимых данных на информационных стендах, официальном сайте Городской Управы города Калуги, в муниципальной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Калужской области»), анализа административных регламентов, а также на основе проведенного анкетирования заявителей.

По результатам проведения аналитической части исследования подсчитан коэффициент соответствия реальной практики работы требованиям административных регламентов, значение которого составляет 89%. Полученные данные свидетельствуют о наличии необходимых сведений о порядке предоставления муниципальных услуг в предусмотренных для этого информационных ресурсах.

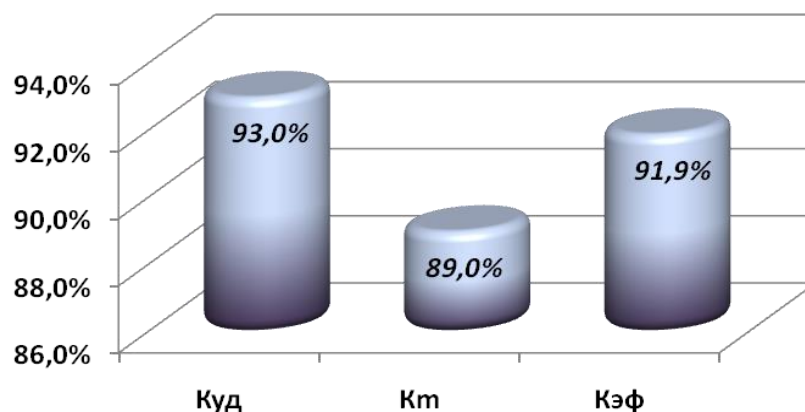


Стоит отметить, что значение соответствия реальной практики работы требованиям административных регламентов предоставления муниципальных услуг в части информирования граждан о порядке предоставления услуг составляет 100% в управлении делами Городского Головы города Калуги и управлении культуры города Калуги. Наименьшее значение – в управлении физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги (60%). Замечания, имеющиеся к качеству представленной

информации, представлены структурным подразделениям Городской Управы города Калуги для устранения.

Общий коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг, рассчитанный как среднее значение суммы рассмотренных коэффициентов по каждой части мониторинга, составляет 91,9%, что, согласно методике проведения мониторинга, свидетельствует о высоком уровне качества предоставляемых услуг и выполнении требований административных регламентов.

Среднее значение по Городской Управе (%)



Где:

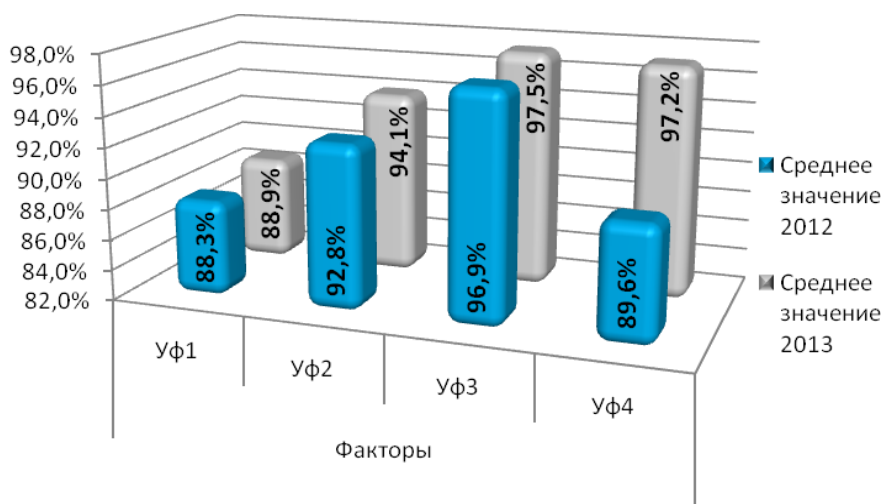
Куд – коэффициент удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг.

Км – коэффициент соответствия реальной практики работы требованиям административных регламентов.

Кэф – коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг.

По результатам проведенных мониторингов каждому структурному подразделению Городской Управы города Калуги даны рекомендации, направленные на повышение качества предоставления муниципальных услуг. Опыт проведения мониторингов в 2011 и в 2012 годах показывает, что учет данных рекомендаций и разработка собственных механизмов решения имеющихся проблем структурными подразделениями Городской Управы города Калуги способствует оптимизации и повышению качества предоставления муниципальных услуг.

Так, следует отметить, что в 2013 году удалось достигнуть повышения значений всех рассматриваемых показателей по сравнению с их значениями в 2012 году.



Где:

У_{ф1} – фактор удовлетворенности местом предоставления муниципальных услуг.

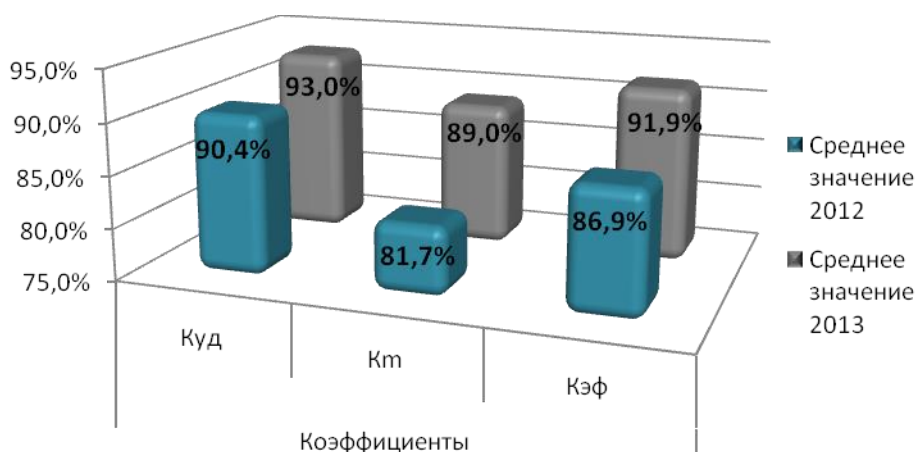
У_{ф2} – фактор удовлетворенности временными характеристиками при предоставлении муниципальных услуг.

У_{ф3} – фактор удовлетворенности качеством работы специалистов, оказывающих муниципальные услуги.

У_{ф4} – фактор удовлетворенности качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальных услуг.

Наибольший рост количественного значения наблюдается по показателю качества представленной информации о порядке предоставления муниципальных услуг – удовлетворенность граждан качеством представленной информации увеличилась на 7,6% по сравнению с 2012 годом. Наименьшая разница в значениях показателей 2012 и 2013 годов – по фактору удовлетворенности физическими характеристиками мест предоставления муниципальных услуг. В данном случае значение показателя увеличилось на 0,6%, что указывает на недостаточную работу по устранению замечаний, данных в 2012 году, по улучшению состояния мест предоставления муниципальных услуг, оснащению их канцелярскими принадлежностями, бланками необходимых документов.

Также можно говорить о росте значений показателей по всем рассматриваемым коэффициентам.



Где:

Куд – коэффициент удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг.

Km – коэффициент соответствия реальной практики работы требованиям административных регламентов.

Кэф – коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг.

Так, наибольший количественный рост зафиксирован по значению показателя коэффициента соответствия реальной практики работы требованиям административных регламентов. Это обусловлено более качественным, по сравнению с предыдущим отчетным периодом, оформлением информационных стендов в местах предоставления услуг, а также высоким качеством размещения сведений о муниципальных услугах на официальном сайте Городской Управы города Калуги и в реестре государственных услуг (функций) Калужской области.

По результатам проведения мониторингов в 2013 году сделаны выводы о высоком качестве предоставления муниципальных услуг в структурных подразделениях Городской Управы города Калуги, однако для достижения 100% соответствия реальной практики работы требованиям административных регламентов необходимо учесть выявленные замечания и рекомендации по повышению качества и доступности муниципальных услуг, данные по результатам проведения мониторингов.

С подробными результатами проведения мониторингов в каждом структурном подразделении Городской Управы города Калуги можно ознакомиться на странице каждого структурного подразделения в разделе «Результаты проверок».