



**Система оценки качества предоставления услуг в  
социальной сфере**

**Ханты-Мансийский автономный округ – Югра**

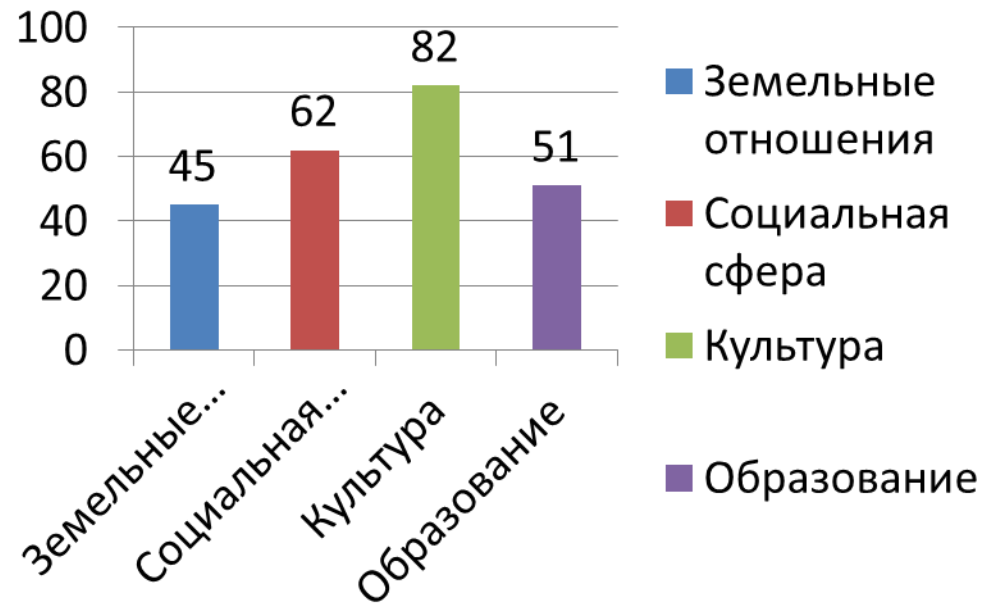
**Администрация города Ханты-Мансийска**





**В 2011-2012 годах проводилось исследование удовлетворенности населения города предоставляемыми государственными и муниципальными услугами.**

**Уровень удовлетворенности**



**Опрос показал, что уровень удовлетворенности варьируется от 45% в сфере земельных отношений, до 82% – в сфере культуры**

**601 Указ Президента от 07 мая 2012 года дополнительно поставил задачу повышения уровня удовлетворенности граждан качеством услуг**



На экспертном заседании при **Главе Администрации города Ханты-Мансийска** обсуждался вопрос повышения качества предоставления услуг населению, повышения удовлетворенности граждан от взаимодействия с органами местного самоуправления.

Для повышения заинтересованности чиновников в качественном предоставлении услуг, в объективном рассмотрении проблем жителей, решении их вопросов было принято решение о внедрении **Системы оценки качества предоставления услуг населению**.

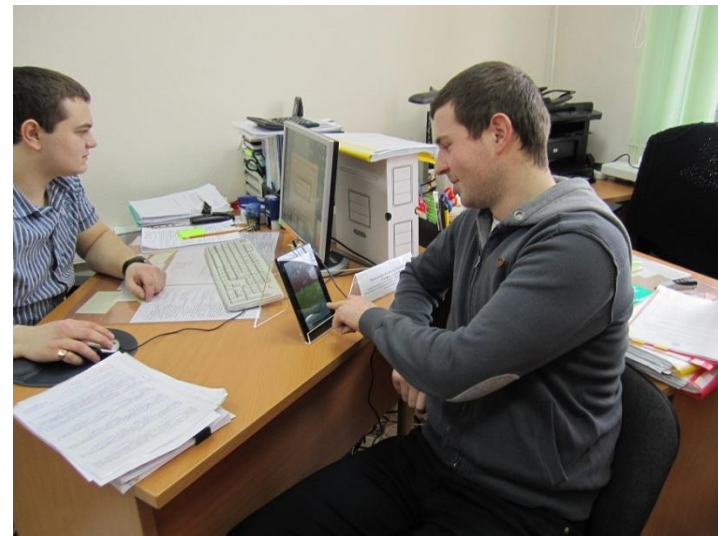
Систему решили реализовать на базе **планшетных компьютеров** под управлением **Android**.





Система оценки качества предоставления услуг населению представляет собой **территориально распределенную сеть планшетных компьютеров**, размещенных в местах оказания наиболее **социально-значимых и «сложных» услуг** (с точки зрения отношения к таким услугам населения: например, запись в качестве нуждающегося в жилых помещениях, постановка в очередь на бесплатное предоставление земельных участков).

Посетитель, придя за услугой, может **оценить качество оказания услуги**, компетентность чиновника, его аккуратность и доброжелательность, удобство мест ожидания и приема.





Обычно оценку качества предоставления услуг проводят методом социальных исследований. Но зачастую такой подход **показывает завышенную оценку**, поскольку через неделю после получения услуги заявитель уже не помнит в полной мере, как она ему была оказана.

Выбранное решение на базе планшетных компьютеров под управлением Android позволяет не только проводить одноразовую оценку качества предоставления услуги, **увязать процесс получения услуги с личным кабинетом жителя города**, но и дополнительно организовать **опрос населения о качестве предоставления услуги** через **Официальный портал**.

По экспертной оценке такое решение **в 2,2 раза** дешевле, чем решение МФЦ.



**Цель проекта:** Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

**Задачи проекта:**

1. Организация возможности оценки качества услуг.
2. Ведение истории обращений в личном кабинете на Официальном информационном портале.
3. Организация возможности анализа «отрицательных» обращений жителей.

**Ожидаемые показатели результативности:**

Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на **30 % за 2013 год.**

**На реализацию проекта затрачено: 200 тыс. руб.**

**Ожидаемые показатели результативности:**

Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на **30 % за 2013 год**



Стоит отметить, что поставленная оценка не доступна для специалиста, оказывающего услугу. Положение оценок «Хорошо», «Средне», «Плохо» постоянно меняется. Поэтому чиновнику **сложно понять, как его оценил именно этот посетитель.**

При этом посетитель, после выставления оценки имеет возможность в личном кабинете на **Официальном информационном портале [www.admhmansy.ru](http://www.admhmansy.ru)** не только просматривать всю историю взаимодействия с органами Администрации города по предоставлению услуг, но и дать **расширенную оценку, описание своего мнения о получении услуги.**

Официальный информационный портал  
органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска

Здравствуйте, Павел Ципорин

Поиск Главная Новости О городе Город и власть Справочное бюро Муниципальные услуги

Главная > Обращения граждан

### Список обращений

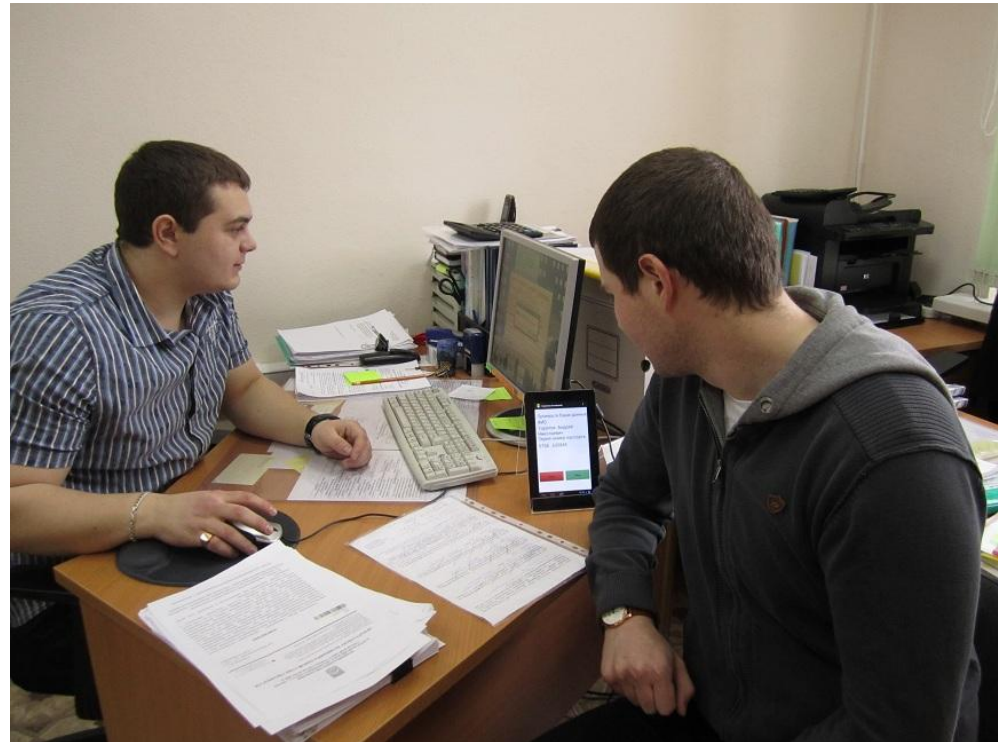
ID	Заголовок	Рег.номер	Изменено	Сооб.	Статус
68	Обращение		19.04.2013 14:36:32 (31) (kashru_apt) Нина Лазарева	3	Принято к рассмотрению
105	Обращение от 18.04.2013. Тип: Обращение Главе города Ханты-Мансийска		19.04.2013 11:40:47 (95) (kashru_ub) Любовь Кашур	1	В стадии решения
104	Обращение от 18.04.2013. Тип: Обращение Главе города Ханты-Мансийска		19.04.2013 11:39:08 (95) (kashru_ub) Любовь Кашур	1	В стадии решения
109	Обращение от 19.04.2013. Тип: Обращение Главе Администрации города Ханты-Мансийска		19.04.2013 10:42:15	1	Принято к рассмотрению
108	Обращение		19.04.2013 06:33:13	1	Принято к рассмотрению
107	Обращение		18.04.2013 16:36:09	1	Принято к рассмотрению
106	Обращение		18.04.2013 14:57:58	1	Принято к рассмотрению



**Дополнительно для жителей в Системе оценки качества услуг реализован сервис смс-информирования о готовности документов или иного результата услуги.**

**В случае, если посетитель поставил оценку «Плохо», аудиозапись с его посещением направляется руководителю органа Администрации.**

**По итогам прослушивания аудиозаписи Руководитель принимает решение о корректности и правильности решений своего работника.**







В свою очередь руководители органов Администрации, предоставляющих услуги населению, имеют возможность в режиме реального времени отслеживать количество посетителей и качество оказания услуг каждым конкретным сотрудником.

Могут своевременно принимать организационные и кадровые меры для повышения качества предоставления услуг.



Добро пожаловать: Глава Администрации города ВЫХОД

Оценка качества оказания услуг (ВЫБЕРИТЕ ВЫПАДУ)

ДЕПАРТАМЕНТ ОТДЕЛ СОТРУДНИК УСЛУГИ

Департамент муниципальной собственности

Среднее по департаменту

Среднее по отделам

Среднее по сотрудникам

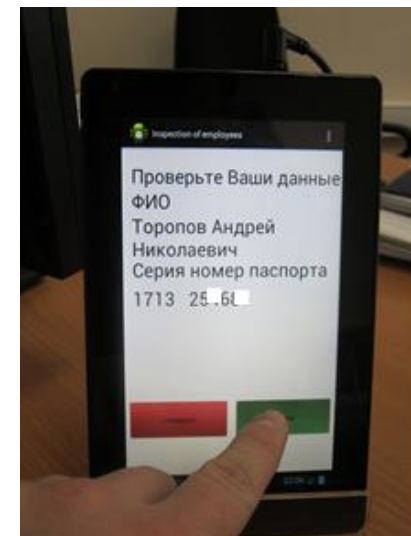
Сводная по всем департаментам

Среднее

Среднее по отделам

Отдел	За день	За неделю	За месяц	За квартал	За год	За все время
Отдел учета. Жилищное управление	0	1.7586	2.0625	2.0710	2.0710	2.0860
Управление земельных отношений, контроля и мониторинга земель	0	2.1667	2.5339	2.5339	2.5339	2.5339
Отдел субсидий. Жилищное управление	0	3.0000	2.9302	2.9302	2.9302	2.9302

Сохранить отчет





## Ежедневно руководители отделов и управления отслеживают количество и качество оказания услуг.

rating.corp.admhmsy.ru/rating

Добро пожаловать Ряшин Максим Павлович [выход](#)

### Оценка качества оказания услуг (выберите вкладку)

**ДЕПАРТАМЕНТ** | **ОТДЕЛ** | **СОТРУДНИК** | **УСЛУГИ**

- Отдел учета. Жилищное управление
- Среднее по отделу
- Статистика по сотрудникам (среднее)
- Статистика по сотрудникам (кол-во посещений)
- Статистика по услугам (среднее)
- Статистика по услугам (кол-во посещений)
- Анализ оценок "Плохо"
- Управление земельных отношений, контроля и мониторинга земель
- Отдел субсидий. Жилищное управление

### Количество посещений по услугам

Услуга	За день	За неделю	За месяц	За квартал	За год	За все время
Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	0	1	2	35	35	35
Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	0	13	53	153	153	156
Консультации по перечню документов необходимых для постановки граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	0	3	15	45	45	45
Консультация	2	9	58	202	202	202

[Сохранить отчет](#)

### Посещения за месяц по услугам

Категория	Процент
1	45%
2	41%
3	12%
4	~2%

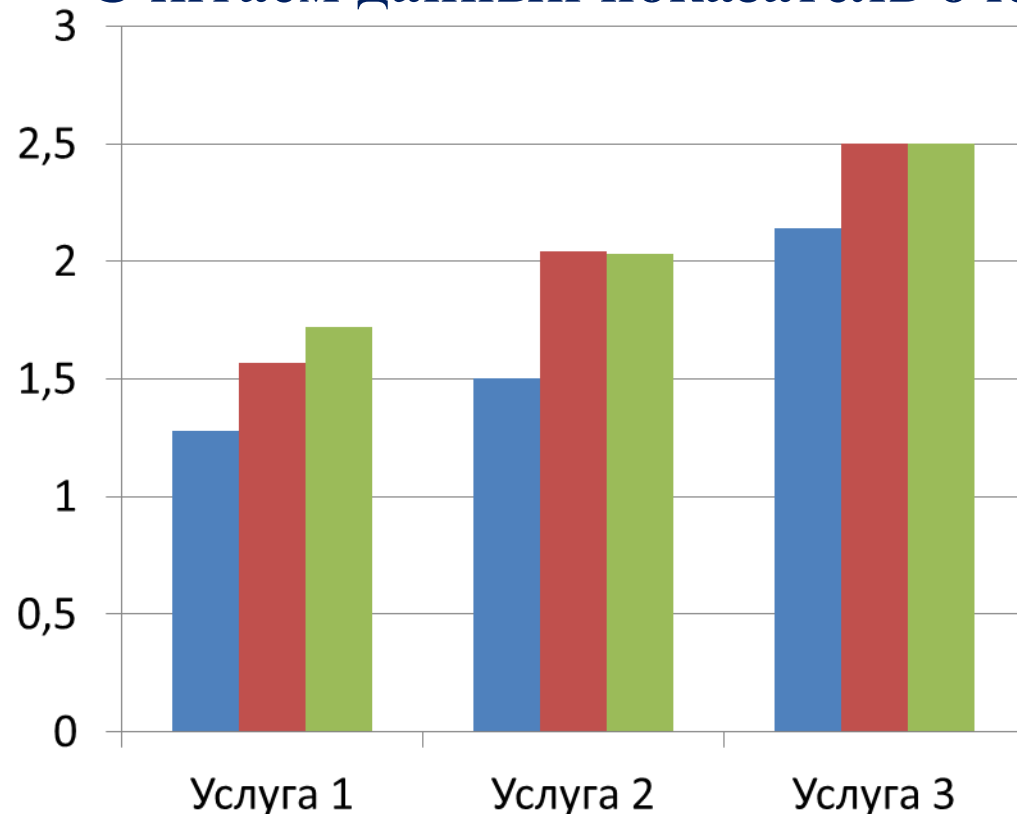
Требования-k-pred....doc | Plan-konkursnoj-zas....doc | roll.xlsx | result.xls | Polozhenie-o-konk....docx | 59\_FZ.doc | Реестр граждан, н....docx | Список лиц награ....docx | Все загрузки...

15:47 28.05.2013



Система установлена на **25 местах специалистов**.  
После внедрения системы нам удалось добиться  
повышения качества предоставления чиновниками  
услуг населению **за первые 3 месяца сразу на 15%**.

**Считаем данный показатель очень многообещающим!**



**Услуга 1:**  
Консультации по  
перечню документов.

**Услуга 2:**  
Предоставление  
информации об  
очередности.

**Услуга 3:** Бесплатное  
предоставление  
земельных участков.

# Система оценки качества предоставления услуг



## Оценка качества оказания услуг (ВЫБЕРИТЕ ВКЛАДКУ)

[ДЕПАРТАМЕНТ](#)
[ОТДЕЛ](#)
[СОТРУДНИК](#)
[УСЛУГИ](#)

Отдел учета. Жилищное управление

Среднее по отделу

Статистика по сотрудникам (среднее)

Статистика по услугам (кол-во посещений)

Статистика по услугам (среднее)

Статистика по услугам (кол-во посещений)

Анализ оценок "Плохо"

Управление земельных отношений, контроля и мониторинга земель

Отдел субсидий. Жилищное управление

## Анализ оценок "Плохо"

Сотрудник	Посетитель	Дата оценки	Аудиофайл
Богордаев Артем Владимирович	---	11.03.2013	<a href="#">Файл отсутствует</a>
Богордаев Артем Владимирович	---	30.04.2013	<a href="#">Файл отсутствует</a>
Карп Оксана Васильевна	---	25.03.2013	<a href="#">Файл отсутствует</a>
Карп Оксана Васильевна	Кулипанов Денис Анатольевич	21.05.2013	<a href="#">6702696530_880.3gpp</a>
Карп Оксана Васильевна	Демина Валентина Ивановна	28.05.2013	<a href="#">6709922775_848.3gpp</a>

Сохранить отчет

## Количество посещений по услугам

Услуга	За день	За неделю	За месяц	За квартал	За год	За все время
Обеспечение жильем молодых семей (ипотечный кредит)	0	0	0	19	19	19
Обеспечение жильем молодых семей (покупка жилого помещения)	0	0	4	6	6	6
Консультация	2	9	58	202	202	202
Признание нуждающимися в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма из муниципального жилищного фонда	0	0	0	6	6	6
Подпрограмма 1 для сбора документов на получение субсидии	0	0	2	4	4	4
Субсидия для граждан, выезжающим из районов Крайнего Севера и приравненных к ним	0	0	1	1	1	1

Сохранить отчет

Посещения за месяц по услугам

