

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В УПРАВЛЕНИИ ЭКОНОМИКИ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ
ГОРОДА КАЛУГИ
ЗА 2024 ГОД**

Калуга, 2024 г.

Общая информация

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проведен в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества 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 25.06.2021 № 5543-пи, с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых управлением экономики и имущественных отношений города Калуги (далее – управление).

Перечень муниципальных услуг управления:

1. выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга»;
2. выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории муниципального образования «Город Калуга»;
3. прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений;
4. представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга»;
5. отчуждение движимого и недвижимого имущества, находящегося в собственности муниципального образования «Город Калуга» и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства;
6. продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом;
7. передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга» (приватизация жилищного фонда);
8. уведомительная регистрация трудовых договоров, заключенных (прекращенных) работодателем - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, с работником.

Таблица 1 «Общая информация о предоставлении муниципальных услуг в управлении»

Управление экономики и имущественных отношений города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг	8
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	8
Количество услуг, переведенных в электронный вид	3

Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	1
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	8
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг с января по октябрь 2024 года	577
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	258
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	0
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	577
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

Раздел I. Результаты удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением экономики и имущественных отношений города Калуги

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2024 году, качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением, исследовалась на основе результатов проведения социологического опроса.

Онлайн опрос размещается в сети интернет по адресу: <https://www.kaluga.gov.ru/gosserv/monitoring-uslug/otsenka-kachestva-predostavleniya-uslug.php>.

В 2024 году обратная связь от заявителей о качестве предоставления услуг управлением получена в отношении только двух самых востребованных муниципальных услуг управления:

- передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга» (приватизация жилищного фонда);
- представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга».

По результатам анкетирования выявлено, что 84,1% респондентов обращались лично в управление для получения услуг, 15,9% - направляли документы посредством Единого портала госуслуг.

Все респонденты отметили, что получили результат предоставления услуг в положенный срок или даже раньше.

По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог (значение коэффициента уф)	Интерпретация значения коэффициента удовлетворенности заявителей качеством муниципальных услуг
1	2	3	4	5
1	Удовлетворенность заявителей качеством работы управления	44	93,39%	Высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		99,55%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		87,73%	Уровень удовлетворенности выше среднего
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			93,78%	Высокий уровень удовлетворенности

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

При прохождении анкетирования, помимо выбора варианта ответов, заявители оставляли следующие отзывы о получении услуг в управлении:

Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга» (приватизация жилищного фонда)
<i>Все отлично</i>
<i>Оперативно и качественно</i>
<i>Всё очень понравилось!!!</i>
<i>Работник четко и быстро выполнил свою работу, видна высокая компетенция и опыт работы. Все разъяснил. Без ненужных ожиданий. Считаю, что работник заслуживает поощрения.</i>
<i>Процессом и результатом довольна. Спасибо!</i>
<i>Прошло все быстро и удобно. Все понравилось</i>
<i>Нам все очень понравилось, сотрудники замечательные, большое им спасибо за работу!</i>
<i>Очень милые, красивые сотрудницы. Вникают в суть проблемы и предлагают решения. Первый раз вижу, что у людей работающих в государственной организации, есть откровенное желание помочь. Дорогого стоит! Благодарю вас, за ваш труд.</i>
<i>Сотрудник очень вежливый, принял вовремя как назначено, все внимательно проверил, чётко, без лишних вопросов, помог заполнить документы, проверил, несколько раз все разъяснил. Очень довольна. Вообще все сотрудники в этом отделе очень вежливые и работают четко, особенно Кузина И., видно что профессионал. Спасибо за таких госслужащих!</i>
<i>Приняли вовремя, при записи на прием ответили на вопрос о необходимых документах. При приеме все проверили, помогли заполнить заявление. Назначили дату следующего визита. Несколько раз очень подробно разъяснили порядок обработки заявления. Даже ручку предложили, чтобы заполнить документы. Вежливый, доброжелательный сотрудник. Хорошие женщины работают в отделе приватизации.</i>
<i>Все супер, молодцы!</i>
<i>Все очень хорошо. Спасибо</i>
<i>Очень благодарны сотруднику, вежливо, четко, все подробно объяснил. Остались очень довольны работой, человек действительно работает и работает хорошо. Наши благодарности.</i>
<i>Спасибо огромное сотрудникам отдела за проделанную работу.</i>
<i>Сотрудники данной структуры вежливые, контактные. Не успела через госуслуги подать заявление, как минут через 10 мне перезвонили. Рассказали, что делать, куда идти.</i>
<i>Всё прошло просто отлично. Сотрудницы из 105 кабинета очень вежливы, все объяснят и расскажут. Очень благодарен за такое отношение к клиенту. Прошу выписать им премию!)</i>
<i>Спасибо за предоставленную услугу. Специалисты грамотные, 10/10</i>
<i>Быстро, качественно и вежливо</i>
Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга»
<i>При консультации по телефону получила ссылку на услугу по электронной почте. Спасибо</i>
<i>Очень понравилась простота подачи заявления, понятный интерфейс, доступная информация об услуге</i>
<i>Экономия времени.</i>
<i>Оперативно, удобно, понятно (оценка 5 баллов, получена через Единый портал госуслуг) в ответе на запрос не указан адрес жилого помещения, в отношении которого запрашивалась информация, что делает ответ бесполезным для дальнейшего</i>

использования и предъявления в компетентные органы (оценка 2 балла, получена через Единый портал госуслуг)

Услуга оказана быстро! (оценка 5 баллов, получена через Единый портал госуслуг)

** орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

В результате проведения социологического опроса выявлен высокий уровень оценки удовлетворенности респондентами предоставления услуг в управлении.

Однако, управлению стоит обратить внимание на ежегодное снижение показателя удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг (-3,23% по сравнению с 2021 годом).

На снижение оценки качества предоставления услуг повлияло увеличение числа респондентов, оценивших удобство способа обращения за услугой и качество работы управления на 1, 2 и 3 балла. Тем не менее большинство участников опроса отмечают профессионализм сотрудников управления, вежливость и доброжелательный настрой.

Заявители также обратили внимание на то, что сотрудники при оказании услуг вникают в суть проблем и искренне желают помочь гражданам, подробно разъясняют дальнейшие действия для получения положительного результата услуги. Такие комментарии указывают, что муниципальные служащие управления настроены на переход к человекоцентричной модели оказания услуг.

В отзыве к предоставлению услуги по представлению информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга» заявителем было отмечено, что в выданном результате услуги отсутствовал адрес помещения, в отношении которого запрашивалась выписка (заявителю в качестве результата услуги было направлено уведомление об отсутствии информации в реестре муниципального имущества). Принимая во внимание, что данная форма уведомления формируется автоматически с помощью ФГИС «Платформа государственных сервисов 2.0» (далее – ПГС), рекомендуем в дальнейшем рассмотреть возможность (при наличии технического потенциала) указания в уведомлении дополнительной информации об адресе объекта, в отношении которого запрашиваются сведения.

В 2025 году необходимо уделить больше внимания привлечению граждан к оценке качества предоставления услуг и получить обратную связь о качестве предоставления услуг по остальным муниципальным услугам управления.

Раздел II. Анализ практики предоставления муниципальных услуг

На этапе анализа практики предоставления муниципальных услуг проверяется:

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления: сроки предоставления услуг, наличие жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) Городской Управы города Калуги, управления и их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;

- уровень перехода управления на предоставление муниципальных услуг в электронной форме, а также через МФЦ по принципу «одного окна»;

- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

Общая информация о предоставлении услуг в управлении за период с января по октябрь в 2024 года представлена в разделе «Общая информация».

Наиболее востребованными среди муниципальных услуг управления в отчетный период являлись:

- Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга» (приватизация жилищного фонда) (подано 403 заявления);

- Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга» (подано 145 заявлений).

Информация о количестве запросов, поступивших на предоставление каждой муниципальной услуги представлена в приложении 2.

1. Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

Текущая ситуация: Большинство заявителей (97,05%) в результате обращения за муниципальными услугами управления получили положительное решение. Соответственно, отказано в предоставлении муниципальных услуг было всего 2,95% граждан.

Все поступившие заявления были рассмотрены в установленный срок.

Так как все востребованные услуги управления оказываются в электронном виде организация предварительной записи для получения муниципальных услуг не требуется.

В 2024 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб, что подтверждает высокий уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

Расчет значения показателя: $U_s = (100\% + (100\% - 0\%)) / 2 = 100\%$

Интерпретация полученного значения: очень высокий уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

Рекомендации для повышения показателя отсутствуют, так как достигнуто его максимальное значение. Для поддержания значения данного показателя на высоком уровне требуется также не допускать нарушения сроков предоставления муниципальных услуг (в том числе, установленных ПГС), поступления жалоб на предоставление муниципальных услуг.

Кроме того, обращаем внимание на необходимость выполнения требований части 3.1 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с которой при предоставлении муниципальных услуг **вне зависимости** от способа обращения заявителя, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления услуг, необходимо направлять в личный кабинет заявителя на едином портале государственных и муниципальных услуг:

- сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- результат предоставления муниципальной услуги.

В целом, управление успешно выполняет данное требование, однако в ходе мониторинга было выявлено, что управлением не осуществлялась загрузка заявлений в модуль «Очный прием» ПГС по услуге «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга» (в формате личного приема в 2024 году было принято 4 заявления).

2. Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме

Текущая ситуация: В электронном виде управлением оказывается 3 муниципальных услуги, относящиеся к категории массовых социальной значимых услуг Калужской области:

- передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга» (приватизация жилищного фонда);

- представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга»;

- выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга».

Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества услуг составляет **37,5%**.

Управлением в 2024 году не достигнут целевой показатель по доле заявлений, направленных на предоставление массовых социально значимых услуг в электронном виде, от общего количества заявлений (далее – показатель), на уровне не менее 55%, установленный протоколом сто двадцать третьего заседания Правительства Калужской области от 25.03.2024.

Недостижение данного показателя связано с преимущественным предоставлением муниципальной услуги по передаче в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга» (приватизация жилищного фонда) в формате очного приема. По данной услуге по состоянию на конец октября 2024 года доля заявлений, направленных в электронном виде, составила только 28,2%.

По остальным массовым социально значимым услугам управления показатель достигнут со значительным превышением установленного значения.

Таким образом, доля заявлений, направленных на предоставление муниципальных услуг управления в электронном виде, в 2024 году составила 44,71%.

Несмотря на недостижение целевого показателя, стоит все же отметить ежегодную положительную динамику уровня перехода управления на предоставление услуг в электронной форме (+12,87% по отношению к 2023 году, а по отношению к 2021 году (начало мониторинга данного показателя) +31,1%)

Расчет значения показателя: $U_{эл} = (37,5\% + 44,7\%) / 2 = 41,11\%$

Интерпретация полученного значения: средний уровень перехода управления на предоставление услуг в электронном виде.

Рекомендации для повышения показателя:

1. Продолжить работу по оказанию услуг, переведенных в электронный вид, преимущественно в электронной форме. Обеспечить в 2025 году рост показателя и достижение его уровня не менее 60% от общего объема поступивших заявлений.

Особое внимание необходимо уделить предоставлению в электронном виде услуги по передаче в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга» (приватизация жилищного фонда).

3. Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна»

Текущая ситуация: В многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) передана только одна услуга управления по представлению информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга».

Заявлений на предоставление данной услуги через МФЦ в течение 2024 года не поступало.

Таким образом, доля муниципальных услуг управления, переданных для предоставления в МФЦ, составляет **12,5%**. Доля заявителей, получивших муниципальные услуги, в МФЦ – **0%**.

Расчет значения показателя: $U_{\text{мфц}} = (12,5\% + 0\%) / 2 = 6,25\%$

Интерпретация полученного значения: низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

Рекомендации для повышения показателя: в связи с необходимостью оказания данной муниципальной услуги в электронном виде рекомендации по повышению показателя отсутствуют. Однако, в целях исполнения пункта 2 вопроса 1 протокола девяносто шестого заседания Правительства Калужской области от 26.06.2023 в 2025 году возможна передача ряда муниципальных услуг управления в МФЦ (по согласованию с МФЦ).

4. Уровень работы с административными регламентами

Текущая ситуация: Порядок предоставления всех муниципальных услуг утвержден административными регламентами.

Административные регламенты предоставления муниципальных услуг соответствуют Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В 2024 году проведена следующая работа с административными регламентами.

Административный регламент по предоставлению услуги «Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга» (приватизация жилищного фонда) приведен в соответствие с типовым административным регламентом, разработанным министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ.

Внесены изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга» в соответствии с приказом Минфина России от 10.10.2023 № 163н «Об утверждении Порядка ведения органами местного самоуправления реестров муниципального имущества». Изменения были внесены через полгода после вступления в силу указанного приказа.

Не была проведена необходимая работа с административными регламентами предоставления следующих муниципальных услуг:

- прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений (не приведен в соответствие постановлению Городской Думы города Калуги от 13.06.2000 № 146 (ред. от 30.10.2024) «Об утверждении Положения о порядке управления и распоряжения муниципальным имуществом»);

- отчуждение движимого и недвижимого имущества, находящегося в собственности муниципального образования «Город Калуга» и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства (не учтены изменения, внесенные в пункт 1) статьи 3 Федерального закона от 22.07.2008 № 159-ФЗ «Об особенностях отчуждения движимого и недвижимого имущества, находящегося в государственной или в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»).

В административном регламенте «Продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом» до сих пор указан неактуальный адрес электронной почты управления.

Кроме того, не были устранены замечания, данные по результатам мониторинга 2023 года, по административному регламенту услуги «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга».

Информация о качестве работы с административными регламентами представлена в приложении 3 к мониторингу.

Расчет значения показателя: $U_{ар} = (100\% + 70,8\%) / 2 = 85,4\%$

Интерпретация полученного значения: уровень качества работы с административными регламентами в управлении выше среднего.

Рекомендации для повышения показателя: в целях улучшения показателя качества работы с административными регламентами управлению требуется: оперативно

актуализировать административные регламенты оказания муниципальных услуг в соответствии с изменениями в законодательстве.

Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их полученные значения представлены в приложении 4 к мониторингу.

По итогам полученных показателей рассчитывается **коэффициент практики предоставления муниципальных услуг управления (Кпр)**:

$$\text{Кпр} = (100\% + (41,11\% + 6,25\%) + 85,4\%) / 3 = 77,58\%$$

В соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 70% свидетельствует о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг управления выше среднего уровня.

Для повышения данного показателя необходимо:

- постоянно информировать заявителей о возможности получения услуг управления в электронном виде, путем размещение социальной рекламы в печатных СМИ, на билбордах и экранах города;
- обеспечить повышение доли заявлений, поданных на предоставление услуги «Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга» (приватизация жилищного фонда)» в электронном виде, до уровня не менее 60% от общего объема заявлений;
- актуализировать административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

Раздел III Подсчет коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг

Анализ эффективности предоставления муниципальных услуг проводится на основе результатов, полученных на предыдущем этапе мониторинга, а именно анализируется совокупный результат практики предоставления муниципальных услуг управления, а также удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

По результатам анализа эффективности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг по следующей формуле:

$$K_{эф} (\%) = (K_{уд}(\%) + K_{пр}(\%))/2, \text{ где}$$

K_{эф} (%) – коэффициент эффективности предоставления муниципальной услуги, %;

K_{уд}(%) - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги, %.

K_{пр}(%) – коэффициент качества предоставления муниципальных услуг, %.

$$K_{эф}(\%) = (93,78\% + 77,58\%)/2 = 85,6\%$$

В соответствии с интерпретацией числовых значений результатов методики качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 80% свидетельствует о высоком уровне эффективности предоставления услуг.

**Раздел IV. Сравнительный анализ результатов мониторинга 2024 года
с аналогичными результатами за 2021-2023 год**

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

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Динамика показателя 2022/2023/2024	Причины роста/падения показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	97,01%	97,23%	96,2%	93,78%	+0,22%/ -1,03%/ -2,42%	Увеличение числа респондентов, в том числе оценивающих критерии качества предоставления услуг на 1, 2 и 3 балла.
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	70%	70%	100%	100%	0%/ +30%/ 0%	-
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	10%	15,07%	28,24%	41,1%	+5,07%/ +13,17%/ +12,86%	Увеличение количества заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	5%	5%	6,25%	6,25%	0%/ +1,25% /0%	-
Уровень работы с административными регламентам	100%	92,5%	95,4%	85,4%	-7,5%/ +2,9%/ -10%	Не своевременная актуализация административных регламентов
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	61,60%	60,85%	76,64%	77,58%	-0,75%/ +15,79%/ +0,94%	Повышение уровня перехода управление на оказание услуг в электронном виде
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	79,30%	79,04%	86,42%	85,6%	-0,26%/ +7,38%/ -0,82%	Снижение оценки заявителями качества предоставления услуг

Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении экономики и имущественных отношений города Калуги

Исходя из результатов проведенного социологического исследования можно констатировать, что управлением экономики и имущественных отношений города Калуги по итогам 2024 года в целом обеспечен высокий уровень качества предоставления муниципальных услуг. Участники опроса отмечают, что сотрудники управления вникают в суть проблем и искренне желают помочь гражданам, подробно разъясняют дальнейшие действия для получения положительного результата услуги. Достаточно значимыми факторами, которые влияют на качество оказания услуг, являются и такие характеристики как вежливость и профессионализм ведущих прием сотрудников.

Учитывая отзывы граждан о работе сотрудников, можно заметить, что сотрудниками управления начинают применяться стандарты человекоцентричной модели взаимодействия с гражданами. В 2025 году запланировано проведение мероприятий по внедрению человекоцентричности в отношении муниципальной услуги по выдаче разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга». Рекомендуем заранее ознакомить специалистов со стандартом «Государство для людей», а также декларацией ценностей клиентоцентричности (*с информацией о проекте можно ознакомиться на сайте: <https://www.государстводлялюдей.рф>*).

Развитие инструментов «обратной связи» с получателями муниципальных услуг (в том числе увеличение числа респондентов) позволит выявить недостатки в организации предоставления муниципальных услуг и соответственно повысить уровень качества оказания муниципальных услуг в управлении.

В 2024 году услуги управления предоставлялись с соблюдением требований законодательства и в установленные сроки.

В число услуг управления входят три массовые социально значимые услуги, в связи с чем необходимо регулирование и переориентация заявителя на онлайн-каналы получения этих услуг, оказание помощи в получении услуг в электронной форме (в первую очередь по услуге «Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга» (приватизация жилищного фонда)» как наиболее востребованной среди населения услуги).

Стоит отметить, что управлением достаточно хорошо проводится информирование граждан о возможностях получения услуг в электронном виде через посредством Единого портала государственных услуг (функций). На регулярной основе публикуются статьи об

услугах управления и в целом о возможности получения массовых социально значимых услуг.

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг управлением необходимо принять следующие меры:

1. Внести изменения в административные регламенты предоставления следующих услуг:

- выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга»;

- прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений;

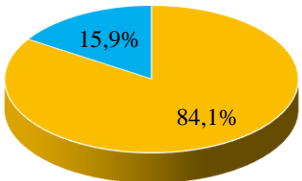
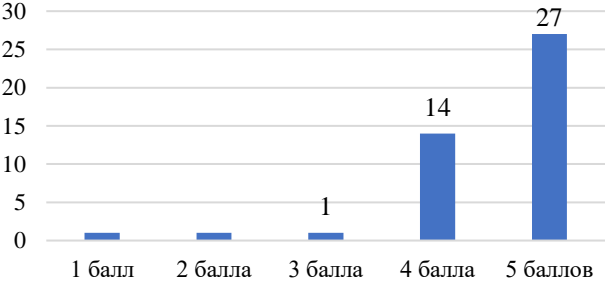
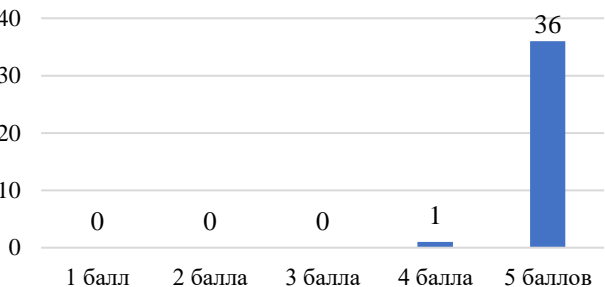
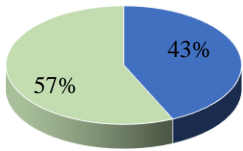
- отчуждения движимого и недвижимого имущества, находящегося в собственности муниципального образования «Город Калуга» и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства;

- продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом.

2. Продолжить оказание услуг управления в электронной форме через Единый портал госуслуг и не допускать нарушения сроков их предоставления. В 2025 году необходимо обеспечить повышение доли заявлений, поданных в электронном виде через Единый портал госуслуг не менее 60% от общего числа поступивших заявлений.

3. На постоянной основе информировать заявителей о возможности получения услуг управления в электронном виде, через универсальные каналы коммуникации (социальные сети, радиостанции, газеты и журналы, электронные издания и порталы), запланировать акции по распространению полиграфической продукции об услугах управления.

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в управление за получением муниципальной услуги?</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ лично посетил орган Городской Управы ■ направлял через Единый портал госуслуг 												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	1	3 балла	1	4 балла	14	5 баллов	27
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	1												
3 балла	1												
4 балла	14												
5 баллов	27												
<p>Если вы лично посещали орган Городской Управы города Калуги оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление муниципальной услуги в орган Городской Управы города Калуги?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>36</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	1	5 баллов	36
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	1												
5 баллов	36												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил результат в положенный срок 												

<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам муниципальной услуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>38</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	5	5 баллов	38
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	5												
5 баллов	38												
<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившем Вам услугу</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Мнение</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>вежливый</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>53%</td> </tr> </tbody> </table>	Мнение	Процент	вежливый	47%	компетентный	53%						
Мнение	Процент												
вежливый	47%												
компетентный	53%												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	3	4 балла	21	5 баллов	20
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	3												
4 балла	21												
5 баллов	20												

Анализ объема запросов, поступивших на предоставление муниципальных услуг

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество муниципальных служащих, участвующих в предоставлении услуги	Количество запросов на предоставление услуги	Результат работы с запросами на предоставление услуги			Количество поступивших жалоб	Перевод услуги в электронный вид (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через Единый портал государственных услуг	Предоставление услуги через ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
				Удовлетворено в установленные сроки	Удовлетворено с нарушением сроков	Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	18	16	0	2	0	да	14	нет	-
2	Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	0	0	0	0	0	нет	-	нет	-
3	Прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений	1	0	0	0	0	0	нет	-	нет	-
4	Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга»	2	145	145	0	0	0	да	137	да	0
5	Отчуждение движимого и недвижимого имущества, находящегося в собственности муниципального образования "Город Калуга" и	1	9	8	0	1	0	нет	-	нет	-

	арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства										
6	Продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом		1	0	0	1	0	нет	-	нет	-
7	Уведомительная регистрация трудовых договоров, заключенных (прекращенных) работодателем -физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, с работником	1	1	1	0	0	0	нет	-	нет	-
8	Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда муниципального образования "Город Калуга" (приватизация жилищного фонда)	1	403	378	0	13	0	да	107	нет	-

Определение коэффициента качества работы с административными регламентами

Наименование муниципальной услуги	Соответствие административного регламента требованиям законодательства РФ		Своевременное внесение изменений в административный регламент	Коэффициент качества работы с административными регламентами
	Соответствие административного регламента Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Соответствие административного регламента иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги		
Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	0,5	0	50%
Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	-	100%
Прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений	1	0	0	33,33%
Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга»	1	1	0	66,7%
Отчуждения движимого и недвижимого имущества, находящегося в собственности муниципального образования "Город Калуга" и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства	1	0,5	0	50%
Продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом	1	1	0	66,7%
Уведомительная регистрация трудовых договоров, заключенных (прекращенных) работодателем -физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, с работником	1	1	-	100%

Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга» (приватизация жилищного фонда)	1	1	1	100%
--	---	---	---	------

Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их индикаторы, применяемые для анализа практики предоставления муниципальных услуг

№ п/п	Показатель качества	Индикаторы	Значение
1	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	37,5%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	44,7%
Итоговое значение показателя качества:			41,11%
2	Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна»	Доля муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ	12,5%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0%
Итоговое значение показателя качества:			6,25%
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	100%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0%
Итоговое значение показателя качества:			100%
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	70,8%
Итоговое значение показателя качества:			85,40%