

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ  
АРХИТЕКТУРЫ, ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВА И  
ЗЕМЕЛЬНЫХ 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, предоставляемых управлением архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (далее – управление).

### Перечень муниципальных услуг управления:

1. согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме в муниципальном образовании «Город Калуга»;
2. перевод жилого помещения в нежилое, нежилого помещения в жилое в муниципальном образовании «Город Калуга»;
3. выдача градостроительного плана земельного участка в муниципальном образовании «Город Калуга»;
4. предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства, предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;
5. выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство на территории муниципального образования «Город Калуга»;
6. выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию на территории муниципального образования «Город Калуга»;
7. присвоение, изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»;
8. выдача копий документов из землеустроительного дела и документов, подтверждающих право владения землей в муниципальном образовании «Город Калуга»;
9. выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки муниципального образования «Город Калуга»;
10. прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком в муниципальном образовании «Город Калуга»;
11. согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования;

12. утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории в муниципальном образовании «Город Калуга»;

13. предварительное согласование предоставления земельного участка на территории муниципального образования «Город Калуга»;

14. предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов на территории муниципального образования «Город Калуга»;

15. предоставление земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга»;

16. постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга»;

17. выдача разрешения на размещение объектов, размещение которых может осуществляться на землях или земельных участках, находящихся в муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»;

18. направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности на территории муниципального образования «Город Калуга»;

19. направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке на территории муниципального образования «Город Калуга»;

20. установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации на территории муниципального образования «Город Калуга»;

21. выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, по реконструкции дома блокированной застройки, осуществляемых с привлечением средств материнского (семейного) капитала;

22. признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом в муниципальном образовании «Город Калуга»;

23. перераспределение земельных участков и земель, государственная собственность на которые не разграничена, и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности, на территории муниципального образования «Город Калуга» (далее – перераспределение земельных участков);

24. направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»;

25. установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески в муниципальном образовании «Город Калуга»;

26. подготовка и утверждение документации по планировке территории в муниципальном образовании «Город Калуга»;

27. выдача разрешения на использование земель или земельного участка, которые находятся в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга».

<b>Управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги</b>	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	27
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	27
Количество услуг, переведенных в электронный вид	24
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	19
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	46
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 2024 год	17 334
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	11 118
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	181
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	16 432
Количество жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	2 (не подлежали удовлетворению)

## Раздел I. Анализ удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением

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>

По результатам анкетирования выявлено, что 58,44% респондентов обращались лично в орган для получения услуг, 41,56% - с помощью Единого портала госуслуг.

Большинство участников опроса отметили, что получили результат в положенный срок или раньше ожидаемого срока. 3 человека указали, что получили результат позднее ожидаемого срока, 1 человек получил отказ в предоставлении услуги.

По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

Таблица 1.  
«Удовлетворенность граждан качеством оказания услуг по результатам онлайн опроса»

№ 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	77	87,49%	Удовлетворенность граждан выше среднего уровня
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		88,11%	Удовлетворенность граждан выше среднего уровня
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		80,52%	Удовлетворенность граждан выше среднего уровня
<b>Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:</b>			86,07%	Удовлетворенность граждан выше среднего уровня

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

При прохождении анкетирования, кроме выбора вариантов ответа, заявители по желанию оставляли дополнительные отзывы о получении услуг. С ними можно ознакомиться в приложении 1.1 к мониторингу.

Выявлены следующие причины неполной удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг:

6 граждан, обратившихся в управление за предоставлением услуг, оценили удобство посещения управления для подачи заявления в один балл. Респондентами отмечается длительное ожидание очереди для подачи документов, и неуважительное отношение сотрудников.

Также имеются претензии к графику работы кабинетов управления, принимающих документы (длительные технические перерывы, завершение работы в 17.00 (в то время, когда режим работы управления до 17.15).

20,7% респондентов оценивают качество предоставления информации от 1 до 3 баллов (преимущественно такие оценки выставлены в отношении муниципальных услуг, связанных с предоставлением земельных участков). Преобладают оценки в 4 балла. Это указывает на то, что информация о порядке предоставления услуг недостаточно подробно распространена в общедоступных источниках информации, возможно недостаточно подробное консультирование специалистами управления.

При этом большинство оставленных комментариев говорят о положительном опыте получения услуг заявителями. Как и в 2023 году, граждане выделяют особенно качественную и профессиональную работу сотрудника отдела оформления земельных участков под строительство и иные цели Киселева Сергея Николаевича.

От граждан поступают предложения об:

- организации в управлении выездного обслуживания для лиц, пенсионного возраста, и имеющих ограниченные возможности здоровья.
- информировании (напоминании) управлением о завершении срока договора аренды земельного участка.

Кроме того, в 2024 году 643 заявителя приняли участие в оценке качества предоставления услуг управления в электронной форме на Едином портале госуслуг.

Средняя оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг управления на Едином портале госуслуг составила 4,26 баллов (из 5 возможных баллов).

Таблица 2.  
«Оценка качества оказания  
услуг на Едином портале госуслуг»

Наименование услуги	Оценка на ЕПГУ	Количество оценок
Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	5	2
Выдача разрешения на строительство объекта капитального строительства (в том числе внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства и внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства в связи с продлением срока действия такого разрешения)	5	10
Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	5	2
Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом	5	4
Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства	5	1
Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, по реконструкции дома блокированной застройки, осуществляемых с привлечением средств материнского (семейного) капитала	5	1
Подготовка и утверждение документации по планировке территории	5	1
Присвоение, изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»	4,9	223
Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно	4,87	39
Выдача градостроительного плана земельного участка	4,8	51
Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме	4,8	19
Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке	4,7	27
Перераспределение земельных участков	4,7	76
Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	4,7	37
Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности	4,6	55
Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства	4,6	13
Предварительное согласование предоставления земельного участка	4,2	46
Выдача разрешения на размещение объектов, размещение которых может осуществляться на землях или земельных участках,	4,1	3

находящихся в муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»		
Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение	3	2
Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно	2,7	28
Предоставление земельного участка, находящегося в муниципальной собственности, или государственная собственность на который не разграничена, на торгах	1	2
Установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески	1	1

Отметим, что в соответствии с планом министерства цифрового развития Калужской области удовлетворенность граждан качеством оказания услуг на Едином портале госуслуг в 2024 году должна была составить не менее 4,4 баллов. По 6 услугам управления такой результат не достигнут.

Снижению оценки качества оказания услуг послужили следующие причины:

1. направление неинформативных отказов в предоставлении услуг;
2. нарушение сроков оказания муниципальных услуг (в том числе сроков регистрации заявления);
3. направление в адрес заявителей недостоверной информации о результате предоставления услуг (направление информации о готовности договоров, в то время как он еще не подписан, прикрепление документа, в отношении другого заявителя);
4. получение недостоверных данных по межведомственным запросам;
5. технические недоработки интерактивных форм услуг портала госуслуг.

Таким образом, в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг руководителям структурных подразделений управления рекомендуется:

1. обеспечить регистрацию заявлений, поданных на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, в течение 1 рабочего дня;
2. повысить контроль за своевременностью оказания муниципальных услуг;
3. обеспечить подготовку и направление подробных и понятных для заявителя отказов в предоставлении муниципальной услуги.

## 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 в 2024 году представлена в разделе «Общая информация».

Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- предварительное согласование предоставления земельного участка на территории муниципального образования «Город Калуга» (2 787 заявлений);

- перераспределение земельных участков (2 515 заявлений);

- присвоение изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга» (2 082 заявления).

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

### 1. Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

**Текущая ситуация:** в течение 2024 года 11 882 заявления граждан было удовлетворено, по 4 284 заявлениям были направлены отказы в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным в административных регламентах.

При анализе работы управления выявлено:

- 902 просроченных заявления в ФГИС «Платформа государственных сервисов 2» (далее – ПГС 2);

- что не по всем заявлениям, поступившим в управление (вне зависимости от способа обращения), направляются сведения о ходе рассмотрения заявления и о результате оказания услуги, во исполнение требований части 3.1 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

путем занесения соответствующей информации в модуль «очный прием» ПГС 2, модуль АРМ ЕЛК ФГИС «Платформа государственных сервисов 3.0» (далее – ПГС 3) (только 1285 заявлений были оформлены в модуле «очный прием» ПГС 2, 47 в модуле АРМ ЕЛК ПГС 3).

В 2024 году в управление поступили 2 жалобы на предоставление муниципальных услуг по предварительному согласованию земельных участков, в связи с отказами в предоставлении данной муниципальной услуги. Жалобы были рассмотрены управлением в установленном порядке и не подлежали удовлетворению.

Стоит отметить, что в одной из жалоб заявитель отмечает, что при отказе в предоставлении услуг не были указаны конкретные причины, по которым было принято отрицательное решение, а также отсутствовали контакты специалиста, с которым можно связаться для решения вопроса (*аналогичные замечания к работе, также встречаются при оценке заявителями качества услуг на Едином портале госуслуг (см. приложение 1.1 к мониторингу)*).

Кроме того, прокуратурой города Калуги в 2024 году были неоднократно направлены в адрес управления представления о нарушении земельного законодательства, в связи с нарушением сроков оказания муниципальных услуг, а также неправомерными отказами в предоставлении муниципальных услуг в сфере предоставления земельных участков.

Прокуратурой города Калуги также отмечается, что ряд отказов управления в предоставлении муниципальных услуг были признаны Калужским районным судом Калужской области недействительными.

В целях регулирования потока заявителей в управлении введена предварительная запись на подачу заявления на предоставление услуг через официальный сайт Городской Управы города Калуги. В 2024 году возможностью такой записи воспользовалось только 28 человек.

**Расчет значения показателя:**  $U_s = (94,8\% + (100\% - 0\%)) / 2 = 97,4\%$

**Интерпретация полученного значения:** высокий уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (обеспечен благодаря тому, что большая часть заявлений была обработана своевременно).

**Рекомендации для повышения показателя:**

Управлению требуется:

1. Принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления услуг.

2. Обеспечить, вне зависимости от способа обращения заявителя, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления услуг, направление в личный кабинет заявителя на едином портале государственных и муниципальных услуг:

- сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- результатов предоставления муниципальной услуги.

3. Внимательно рассматривать заявления и документы граждан, направленные на предоставление услуг в сфере земельных отношений. Не допускать направления незаконных отказов в предоставлении услуг.

4. Информировать заявителей о возможности предварительной записи на подачу документов на предоставление муниципальных услуг, в целях сокращения очередей на подачу заявления и регулирования потока заявителей.

## **2. Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме\***

**Текущая ситуация:** В 2024 году управлением в электронном виде предоставлялось 24 муниципальных услуги. Доля услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества оказываемых услуг, составила **88,8%**. Что является очень высоким показателем. Оставшиеся муниципальные услуги, которые не переведены в электронный вид, являются маловостребованными среди заявителей.

В электронном виде за 2024 год поступило **11 118** заявлений на предоставление услуг. Доля заявлений, поступивших на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, составила **64,14%**.

Управлением в 2024 году успешно достигнут с превышением целевой показатель (не менее 55%) по доле заявлений, направленных на предоставление массовых социально значимых услуг в электронном виде, от общего количества заявлений (далее - показатель), установленный протоколом сто двадцать третьего заседания Правительства Калужской области от 25.03.2024. Среднее значение по управлению составило **67,5%**.

Однако по следующим муниципальным услугам показатель не был достигнут:

- установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации на территории муниципального образования «Город Калуга» (18,3%);
- предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства (18,6%);
- подготовка и утверждение документации по планировке территории (34,04%);
- признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом (38,15%);

- направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства (40,1%);

- предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно (42,4%);

- утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории (45,6%);

- согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме (47,68%).

Кроме того, в декабре 2024 года осуществлен переход на предоставление с помощью ПГС 3 следующих муниципальных услуг:

- перевод жилого помещения в нежилое, нежилого помещения в жилое в муниципальном образовании «Город Калуга»;

- признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом в муниципальном образовании «Город Калуга».

**Расчет значения показателя:**  $Уэл = (88,8\% + 64,14\%)/2 = 76,51\%$ .

**Интерпретация полученного значения:** очень высокий уровень перехода управления на предоставление услуг в электронном виде.

**Рекомендации для повышения показателя:**

1. В 2025 году запланирован дальнейший переход на оказание муниципальных услуг с помощью ПГС 3. В план перевода попадают следующие услуги:

- установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески в муниципальном образовании «Город Калуга»;

- согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме в муниципальном образовании «Город Калуга»;

- постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга».

В связи с переходом на предоставление муниципальных услуг в электронном виде с помощью ПГС 3 необходимо подробно изучить представленные инструкции (направлены в адрес специалистов), отладить соответствующую работу и выстроить новые процессы, необходимые для отработки заявлений в ПГС 3. В случае наличия существенных замечаний, оперативно направлять их в адрес отдела по вопросам развития местного

самоуправления комитета муниципальной службы и развития местного самоуправления управления делами Городского Головы города Калуги.

2. Необходимо продолжить работу по увеличению доли заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде, до уровня более 80% от общего объема поступивших заявлений, по всем муниципальным услугам управления, оказываемых в электронном виде.

3. Особое внимание необходимо уделить своевременной обработке поступивших заявлений на предоставление услуг как в ПГС 2, так и в ПГС 3, так как наблюдается большое количество заявлений, которые были закрыты позднее установленного срока.

### **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) в 2024 году были дополнительно переданы для предоставления еще 7 муниципальных услуг управления. Таким образом, через МФЦ в рассматриваемом отчетном периоде можно было получить 19 муниципальных услуг управления. Однако, за 2024 год через МФЦ в управления поступило всего 181 заявление.

Наиболее востребовано получение через МФЦ следующих услуг управления:

- выдача градостроительного плана земельного участка в муниципальном образовании «Город Калуга»;

- направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке на территории муниципального образования «Город Калуга».

Доля муниципальных услуг управления, переданных для предоставления в МФЦ, составляет **70,37%**. Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в МФЦ – **1,04%**.

**Расчет значения показателя:**  $U_{\text{мфц}} = (70,37\% + 1,04\%) / 2 = 35,71\%$

**Интерпретация полученного значения:** очень высокий уровень перехода на предоставление услуг в МФЦ по принципу «одного окна» (обеспечен благодаря передаче большого количества услуг управления для предоставления в МФЦ).

**Рекомендации для повышения показателя:**

1. В I квартале 2025 года в МФЦ планируется передача для предоставления еще 3 муниципальных услуг управления:

- выдача разрешения на размещение объектов, размещение которых может осуществляться на землях или земельных участках, находящихся в муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»;

- предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства на территории муниципального образования «Город Калуга»;

- перераспределение земельных участков;

После подписания соглашения между Городской Управой города Калуги и МФЦ, необходимо грамотно организовать прием заявлений и документов на предоставление данных муниципальных услуг через МФЦ посредством их доставки курьерской службой МФЦ. Внести необходимые изменения в административные регламенты.

2. Провести информирование заявителей о возможности получения муниципальной услуги по выдаче копий документов из землеустроительного дела и документов, подтверждающих право владения землей в муниципальном образовании «Город Калуга» через МФЦ (так как данная услуга востребована среди заявителей, однако перевод ее в электронный вид в настоящее время не осуществлен).

#### **\* Многоканальность оказания муниципальных услуг**

Всего в управлении оказывается как в электронном виде, так и через МФЦ 25 муниципальных услуг.

Таким образом, 92,59% услуг управления переведено в электронный вид и (или) переданы для предоставления в МФЦ. 65,18% заявлений подано на предоставление услуг управления через указанные каналы получения услуг.

**Расчет значения показателя:**  $\text{Кмнк} = (92,59\% + 65,18\%) / 2 = 78,8\%$  (данный показатель в дальнейшем применяется при расчете коэффициента практики предоставления услуг)

#### **4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»**

**Текущая ситуация:** в течение 2024 года был признан утратившим силу административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача заключения

о соответствии проектной документации плану наземных и подземных коммуникаций на территории муниципального образования «Город Калуга».

На конец 2024 года утверждены административные регламенты предоставления всех 27 муниципальных услуг управления.

На конец 2024 года не соответствовали законодательству РФ следующие административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

- выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство на территории муниципального образования «Город Калуга» (перечень документов частично не соответствует статье 51 Градостроительного Кодекса РФ);

- выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию на территории муниципального образования «Город Калуга» (перечень документов, основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанные в административном регламенте, не соответствуют статье 55 Градостроительного Кодекса РФ);

- подготовка и утверждение документации по планировке территории в муниципальном образовании «Город Калуга» (административный регламент не соответствует Постановлению Правительства РФ от 02.02.2024 № 112).

Только после представления прокуратуры города Калуги были внесены изменения в административные регламенты предоставления следующих муниципальных услуг:

- постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно, на территории муниципального образования «Город Калуга»;

- установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации на территории муниципального образования «Город Калуга»;

- предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов на территории муниципального образования «Город Калуга».

Иные замечания, к административным регламентам предоставления муниципальных услуг, указаны в приложении 3 к мониторингу.

Общее качество работы управления с административными регламентами определено на уровне **82,7%**.

**Расчет значения показателя:**  $U_{ap} = (100\% + 82,7\%) / 2 = 91,35\%$

**Интерпретация полученного значения:** управление имеет высокий уровень работы с административными регламентами.

**Рекомендации для повышения показателя:**

1. Внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в отношении которых имеются замечания:

- выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство на территории муниципального образования «Город Калуга»;

- выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию на территории муниципального образования «Город Калуга»;

- подготовка и утверждение документации по планировке территории в муниципальном образовании «Город Калуга»;

- выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки муниципального образования «Город Калуга»;

- прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком в муниципальном образовании «Город Калуга».

2. Своевременно внести изменения, в части порядка оказания услуг через МФЦ, в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, передача которых запланирована в 2025 году.

3. Провести работу по приведению всех административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие со вступившими в силу с 26.12.2024 изменениями в Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Городской Управе города Калуги, утвержденным постановлением Городской Управы города Калуги от 20.07.2011 № 164-п (в ред. от 25.02.2025 № 76-п).

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):

$$\mathbf{K_{пр} = (97,4\%+78,8\%+91,35\%)/3 = 89,2\%}$$

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 полученное значение показателя свидетельствует о высоком уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг управления.

Для повышения данного показателя необходимо:

- обеспечить достижение доли заявлений, направленных на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, на уровне более 80 % от общего объема заявлений, поданных на предоставление услуг;
- принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления муниципальных услуг;
- своевременно внести изменения в 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<sub>эф</sub> (%) – коэффициент эффективности предоставления муниципальной услуги, %;*

*K<sub>уд</sub>(%) - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги, %.*

*K<sub>пр</sub>(%) – коэффициент качества предоставления муниципальных услуг, %.*

$$K_{эф}(\%) = (86,07\% + 89,2\%)/2 = 87,64 \%$$

Учитывая, что управлением за рассматриваемый период было принято более 10 тыс. заявлений, 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, к полученному результату применяется повышающий коэффициент в размере 1,05%.

$$K_{эф}(\%) = 87,64\% * 1,05 = 92,02\%$$

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 полученного показателя свидетельствует об очень высоком уровне эффективности предоставления услуг.

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

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	92,7%	89,66%	91,5%	86,07%	-3,04%/ +1,84%/ -5,43%	Увеличение числа граждан, принявших участие в опросе, увеличение количества отрицательных оценок
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	98,9%	98,38%	98,56%	97,4%	-0,52%/ +0,18%/ -1,16%	Увеличение количества заявлений, рассмотренных позднее установленного срока
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	47,85%	58,48%	66,73%	76,51%	+10,63%/ +8,25%/ +9,78%	Увеличение доли заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	27,15%	26,55%	22,28%	35,71%	-0,6%/ -4,27%/ +13,43%	Увеличение количества услуг, переданных для предоставления в МФЦ
Уровень работы с административными регламентами	93,05%	87,5%	96,43%	91,35%	-5,55%/ +8,93%/ -5,08%	Ряд административных регламентов не соответствуют законодательству, наличие представлений и протестов прокуратуры
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	89,02%	90,3	95%	89,2%	+1,28%/ +4,7%/ -5,8%	Нарушение сроков оказания муниципальных услуг, долгое внесение изменений в административные регламенты
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	90,86%	90%	93,2%	92,01%	-0,86%/ +3,2%/ -1,19%	Снижение основных параметров, влияющих на эффективность предоставления услуг

## **Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении**

К положительным результатам работы управления в 2024 году можно отнести:

- улучшение работы по получению обратной связи от заявителей о качестве предоставления муниципальных услуг (количество респондентов увеличилось с 46 человек (2023 год) до 77 (2024 год));

- рост доли заявлений, направленных на предоставление муниципальных услуг в электронном виде (47,7% - в 2023 году, 64,14% - в 2024 году);

- увеличение количества услуг, получение которых возможно через МФЦ (с 12 до 19 услуг).

К отрицательным тенденциям в работе управления относятся:

- нарушение сроков оказания муниципальных услуг;

- некачественная подготовка результатов оказания муниципальных услуг (немотивированные отказы, признание судом ряда отказов в предоставлении услуг недействительными);

- наличие административных регламентов предоставления муниципальных услуг, не в полной мере соответствующих законодательству РФ;

- снижение оценки заявителями качества предоставления муниципальной услуг.

Результаты социологической части мониторинга показали, что заявители не в полной мере удовлетворены качеством предоставления услуг. Прежде всего имеются претензии к качеству получения информации о предоставлении услуг, в том числе неполучение заявителями в понятном и полном объеме причин отказа в предоставлении муниципальных услуг.

В целях повышения качества предоставления услуг управлению необходимо, в случае направления отказов в предоставлении услуг, обеспечить подготовку мотивированных отказов в предоставлении услуг, с понятными для заявителей обоснованиями, а также с указанием контактных данных исполнителя, подготовившего отказ в предоставлении муниципальной услуги (в целях получения заявителем дополнительных консультаций при возникновении вопросов), в том числе при направлении отказов в электронном виде с помощью ПГС 2, ПГС 3.

Заявители также отмечают длительное ожидание очереди на подачу документов для предоставления услуг. В целях регулирования потока заявителей рекомендуется проинформировать граждан о возможности предварительной записи на подачу документов

через официальный сайт Городской Управы города Калуги, путем размещения соответствующей информации в социальных сетях, а также в газете «Калужская неделя».

Кроме того, необходимо обратить внимание сотрудников на корректное общение с заявителями, а также необходимость применения принципов человекоцентричного взаимодействия с гражданами (ознакомиться со стандартом «Государство для людей» можно ознакомиться на сайте: <https://www.государстводлялюдей.рф/>).

Обращаем также внимание, что федеральным проектом «Государство для людей» в 2025 году предусмотрены мероприятия по внедрению клиентоцентричности на муниципальном уровне. В соответствии с информацией центра оптимизации государственных и муниципальных услуг Калужской области в настоящее время в данный план включены 10 муниципальных услуг управления.

Для улучшения практической части работы по предоставлению муниципальных услуг в управлении необходимо:

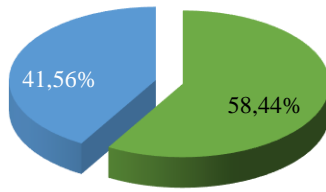
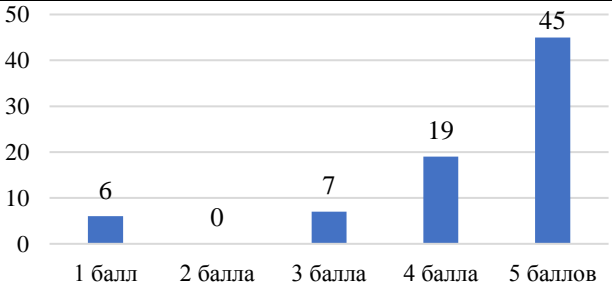
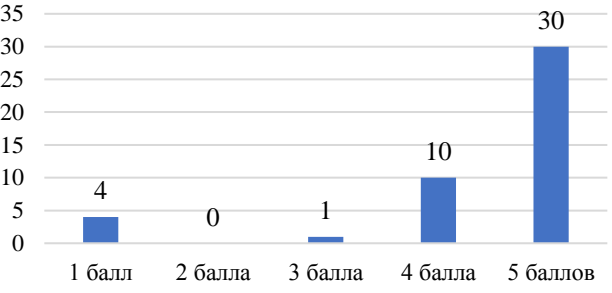
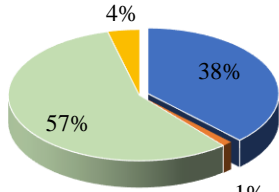
1. Принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления муниципальных услуг (в том числе сроков регистрации, направленных заявлений).

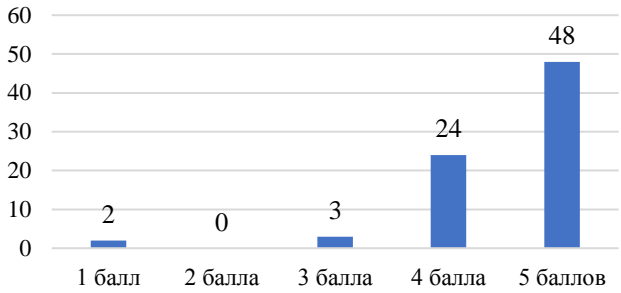
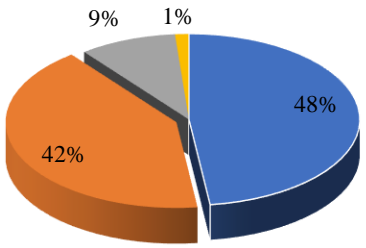
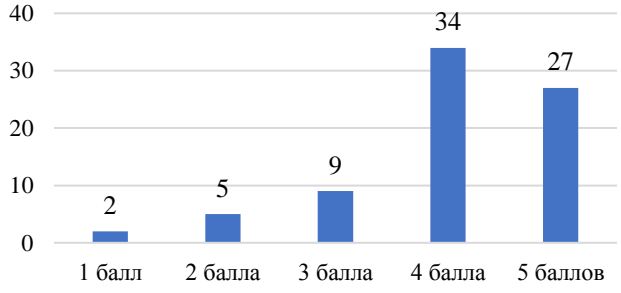
2. Продолжить оказание услуг управления в электронной форме через Единый портал госуслуг. В 2025 году необходимо обеспечить более 80% долю заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде, через Единый портал госуслуг от общего числа поступивших заявлений, а также обеспечить высокую удовлетворенность заявителей качеством оказанных услуг (средний балл должен составить не менее 4,5, по оценкам, оставленным на Едином портале госуслуг).

3. Направлять информацию о ходе рассмотрения заявлений и результате предоставления услуг в личный кабинет заявителя по всем поданным заявлениям, вне зависимости от способа обращения за предоставлением услуги.

4. Внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в соответствии с рекомендациями, представленными в пункте 4 раздела II мониторинга.

**Результаты оценки качества  
предоставления муниципальных услуг**

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением муниципальной услуги?</p>	 <p>■ лично посетил управление ■ Единый портал госуслуг</p>												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Число ответов</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Число ответов	1 балл	6	2 балла	0	3 балла	7	4 балла	19	5 баллов	45
Рейтинг	Число ответов												
1 балл	6												
2 балла	0												
3 балла	7												
4 балла	19												
5 баллов	45												
<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>Число ответов</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Число ответов	1 балл	4	2 балла	0	3 балла	1	4 балла	10	5 баллов	30
Рейтинг	Число ответов												
1 балл	4												
2 балла	0												
3 балла	1												
4 балла	10												
5 баллов	30												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	 <p>■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил отказ в предоставлении муниципальной услуги ■ получил результат в положенный срок ■ получил результат позднее положенного срока.</p>												

<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>2</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>24</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>48</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	2	2 балла	0	3 балла	3	4 балла	24	5 баллов	48
Рейтинг	Количество												
1 балл	2												
2 балла	0												
3 балла	3												
4 балла	24												
5 баллов	48												
<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившем Вам услугу</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ вежливый</li> <li>■ компетентный</li> <li>■ особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен</li> <li>■ некомпетентен в своем вопросе</li> </ul>												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	2	2 балла	5	3 балла	9	4 балла	34	5 баллов	27
Рейтинг	Количество												
1 балл	2												
2 балла	5												
3 балла	9												
4 балла	34												
5 баллов	27												

**Отзывы граждан, принявших участие в онлайн опросе, о качестве предоставления муниципальных услуг управления**

<b>Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме в муниципальном образовании «Город Калуга»</b>
Все понравилось
Достаточно удобно и быстро.
Все прошло отлично, все объяснили, все понятно и несложно. Спасибо!
Все хорошо
Быстро и доступно
<b>Предварительное согласование предоставления земельного участка</b>
Спасибо! Услуга оказана в полном объеме!
Обращался за различными услугами в Городскую Управу города Калуги не один раз по различным делам. Работают профессионалы в своей сфере, высококачественные специалисты, особенно в 415 кабинете хочу отметить работу Оксаны Александровны. Все мы трудимся в своей области, и конечно обычному человеку без знания законов не так легко добиться желаемого результата. Во всем Вам помогут специалисты.
Хочется выразить огромную благодарность Сергею из 425 кабинета! Настоящий профи своего дела! Хотелось бы, чтобы все служащие были такими!
<b>Предоставление в собственность бесплатно земельного участка</b>
Оказанием услуги очень доволен, обращаюсь уже не в первый раз. Удобно, что можно сделать не выходя из дома!
<b>Перераспределение земельных участков</b>
Всё прошло быстро и качественно
Остался очень доволен. Киселев Сергей Николаевич, на мой взгляд, <b>самый компетентный специалист</b> . Всегда <b>четко, грамотно, профессионально даёт ответы на возникающие вопросы</b> . Результат услуги был получен раньше установленного срока, что также является приятным бонусом. Побольше бы таких опытных, отзывчивых сотрудников! Успехов в Вашем нелегком труде!!!
В отделе работают вежливые профессиональные сотрудники! Всегда все объяснят, все расскажут! Молодые специалисты ведут себя очень вежливо и почтительно, особенно к нам, старшему поколению. Объясняют все толково и понятно, вопросов при общении с ними не возникает.
Посетив данную организацию, остался доволен, все вопросы решил.
Пришлось столкнуться с отделом оформления земельных участков на четвертом этаже. Молодые сотрудники очень вежливые и общительные. Все расскажут и во всем помогут. Давно не видела такой молодежи.
У меня были некоторые вопросы по поводу раздела земельного участка. Думал, что потребуется тысяча бумаг, пройти все стадии бюрократического ада и просить о помощи самого Бога. Но сотрудники во всем помогли, все разъяснили, услугу оказали быстро, все объяснили и разъяснили.
Работу могу оценить на хорошо! Вежливые и компетентные сотрудники, все объяснят, все расскажут! Только время приема не очень удобное! Не всегда есть возможность приехать во вторник или в четверг.
Обращались с мужем через госуслуги по поводу перераспределения земельного участка. Соглашение подписывали в 426 кабинете. Молодые сотрудники вежливые, все объясняют.
Спасибо большое сотрудникам на четвертом этаже!
Очень доволен. Огромная благодарность Сизовой Алёне Станиславовне за отзывчивость, профессионализм
<b>Оформление земли в аренду</b>
Бюрократия, сотрудники завалены документами, начальники отделов и начальник управления <b>очень сильно задерживают согласование документов, часто просят то что не должны требовать по закону</b>
О работе отдела можно сказать только положительное, со всем помогут, все объяснят, все разъяснят доходчиво. Очень вежливые сотрудники, со всем помогут, все объяснят.

Получал огород в аренду. Уже этим летом хочу вырастить большие и сочные арбузы на нем. На лестницу было тяжело подниматься за подписанием, но я справился. Хотелось бы получить возможность выезда сотрудников с подписанием договора, ато тяжело в моём возрасте подниматься на третий этаж за договором.
Договор получил в срок! Единственное, чуть не опоздал с заключением! Было бы неплохо, если бы уведомляли о завершении срока аренды за месяца два, а не самому приходилось смотреть на даты. На госуслугах неудобно все самому вводить! Пусть сделают автоматическое вбитие данных! А то приходится самому все вспоминать, копошиться в бумагах да вспоминать!
<b>Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории в муниципальном образовании «Город Калуга»</b>
Девочки отдела обработки заявлений на 4 этаже слева в торце коридора хорошо объясняют. Все становится предельно понятно.
Обращался впервые. Остался очень доволен. <b>Быстро, качественно, профессионально.</b> Особая благодарность Киселеву С.Н. за квалифицированную помощь и разъяснение моего земельного вопроса. Таких бы специалистов побольше во все сферы деятельности, тогда все вопросы решались бы мгновенно. Спасибо большое
Получил распоряжение в 426. Большое спасибо!
Все хорошо, спасибо
<b>Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства РФ о градостроительной деятельности на территории муниципального образования «Город Калуга»</b>
Простояли целый день, в конце дня сотрудники ушли в другой кабинет, ничего не объяснив. Очередь продолжала стоять. Работает один кабинет-114. В других просто ходят к друг и другу и разговаривают на посторонние темы. И так тут всегда. Работа с посетителями неудовлетворительная. Очень медленно, неуважительно, пренебрежительно относятся к своим посетителям.52
<b>Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке на территории муниципального образования «Город Калуга»</b>
Довольна результатом
<b>Подготовка и утверждение документации по планировке территории в муниципальном образовании «Город Калуга»</b>
Достаточно удобно и просто получить необходимую услугу . Сотрудники вежливы и профессиональны
<b>Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства</b>
Всё очень хорошо.
Услуга оказана четко, без проблем.
<b>Общий отзыв на прием документов</b>
Обращался в кабинет 112, по вопросу изменения вида земельного участка. Сотрудник очень грамотно рассказал все тонкости, информацию предоставил в полном объеме. На все вопросы получили ответы. Очень вежливый сотрудник 10 из 5
Необходимую информацию в итоге получили, сотрудники вежливые, НО очень долгое ожидание, непонятно где какую информацию можно получить: из одного кабинета направляют в другой, при этом каждый раз ждешь своей очереди. + увеличенный перерыв у сотрудника: начался в 16:00, было указано, что перерыв 15 минут. Сотрудник вернулся только в 16:30 на рабочее место! В 17:00 - окончание рабочего дня. Что это за неуважение к гражданам и их времени!?!
<b>Ждали 2 часа, очередь в 5 часов сказали мы не работаем хлопнули дверью и ушли</b>
<b>Отзывы в сети интернет</b>
Подал заявление и документы в кабинете на 1 этаже, там специалист сказал быстрее в моем телефоне в приложение госуслуг отправить заявку. Так и сделали. Через пару недель пришло

уведомление в госуслугах что услуга оказана!!! Приехал в земельный, а там отвечают ждите звонка!! Оригинал утверждения бумажный вариант забрать у них нужно, чтобы отдать в МФЦ далее. Неделя прошла. Звонков нет. **Зачем тогда ответ в госуслугах что услуга оказана? По факту то месяц тянут или более...** А в госуслугах уже отчитались

\* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

### Оценка удовлетворённости граждан качеством работы управления по результатам оценки пользователей на Едином портале государственных услуг


Отзыв	Исполнитель	Оценка граждан
<b>Комитет земельных отношений</b>		
<b>Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов на территории муниципального образования «Город Калуга»</b>		
Очень удобно, без лишних визитов.	Борисенкова И.С.	5
услуга оказана в пределах положенного срока. В присланном документе <b>указано, что приложен договор, который не приложен по факту</b> . По результату оказания услуги работники связались со мной и объяснили, что договор на подписи у руководства, ждут подписания, после чего со мной свяжутся и пригласят на подписание. Так вот, прошла неделя, за которую так и не подписали и соответственно меня не вызвали! Вроде услуга оказана, а по факту всего на 50%.	Лаврецова О.А.	4
всё устраивает	Глазунов О. А.	4
Удобно!! Очень быстро!!!	Глазунов О. А.	5
Очень удобно и быстро	Федорова О.Ю.	5
Все ок	Глазунов О.А.	5
<b>Предоставление земельных участков в собственность бесплатно</b>		
Оформляла земельный участок в гаражном кооперативе в собственность по гаражной амнистии. В Управлении архитектуры меня проконсультировали и очень оперативно всё оформили. Я даже <b>не ожидала, что так легко, просто и быстро смогу</b> получить документы. Спасибо!	Морозова М. Н.	5
Услуга оказана быстро.	Морозова М. Н.	5
Всё хорошо, Спасибо !	Бунькова В.В.	5
Все по высшему разряду.	Бунькова В.В.	5
Получение услуги прошло быстро, без проволочек и задержек. Особенно хочется отметить работу сотрудников управления архитектуры градостроительства и земельных отношений города Калуги.	Песегова Е.В.	5
Не смогли помоч	Федорова О.Ю.	3
Необходимо сократить срок и количество инстанций. Почему нельзя все делать в одном окне, три месяца оформлял землю под уже приватизированным гаражом.	Песегова Е.В.	3

Зачем было ходить в МФЦ , когда все решает Горархитектура? Можно было все там оформить, привлечь БТИ. <b>В каждую инстанцию ходил дважды</b> и ожидал документы по две недели. Плюс 10 тыс руб, за кадастр. И нигде не нашел технологию оформления земли под гаражом. <b>Нет маршрутной карты услуги</b> , с кого начать движение, какие документы нужны, адреса, где находятся службы, специалисты, номера комнат, сроки оформления. Это все называется - КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ!!!		
Все очень удобно и быстро	Песегова Е.В.	5
<b>Предварительное согласование предоставления земельного участка</b>		
Претензий нет	Лужкова И.В.	5
Очень удобный сервис получения услуги. Быстро, качественно без потери времени на поездки в администрацию. Большое человеческое спасибо сотруднику Киселеву С.Н. за квалифицированную консультацию	Киселев С.Н.	5
Не обоснованно (отказ)	Галанцева И.Д.	1
Нет контактов лица производившего отказ	Покровская Л.М.	5
Подавал заявку непосредственно с сотрудником управления архитектуры г. Калуги. Было не понятно какие документы необходимы для прикрепления и как итог, получен отказ.	Борисенкова И.С.	2
Всё неудобно и неинформативно. <b>Пришёл отказ, непонятно почему?</b> Где узнать? Куда обратиться? Нет обратной связи!! Это возмутительно! ☹	Песегова Елена Валерьевна	1
Подавал заявление на предоставление земельного участка в аренду. <b>Заявление не регистрировали 8 дней.</b> После регистрации <b>за два - три дня прислали отказ.</b> т.к. "кто то" подал заявление на этот участок раньше. Эти крысы систематически сливают запрашиваемые участки своим людям за деньги. Вот такие госуслуги.	Киселев С.Н.	2,3
оплачивать ничего не нужно было подавать легко, если имеется шаблон, а он у меня был.	Сизова А.С.	3,7
Услуга оказана в полном объеме, не всегда понятно какие документы необходимо прикреплять, спасибо, что <b>специалисты связываются дополнительно.</b>	Лаврецова О.А.	5
Очень удобно и быстро! Спасибо большое!	Песегова Е.В.	5
Полнейший беспредел! Придумывают основания для отказа лишь бы не предоставлять участки	Юшкевич М.В.	3,7
Шикарно! Всё выполнено в заявленный срок.	Бунькова В.В.	5
<b>Перераспределение земельных участков</b>		
Долговато, до 20 рабочих дней ждать решение	Борисенкова И.С.	4
Все классно	Галанцева И.Д.	5
+ Можно подать заявление дистанционно. - Как так получилось, что дорога, ведущая к земельным участкам по ул. Алексеевская, принадлежит юр. лицу ? Разъясните пожалуйста	Сизова А.С.	2
Не соответствует официальному ответу при личном общении	Покровская Л.М.	1

Очень долго рассматривали моё заявление, больше месяца!	Борисенкова И.С.	2,7
Спасибо за возможность дистанционного оформления земельного участка без посещения управления	Киселев С.Н.	5
Заявка рассмотрена менее чем за месяц. Нет очередей, ожидания. Качественный сервис!	Сизова А.С.	5
Спасибо! Все быстро, понятно, доступно!	Федорова О.Ю.	5
<b>Услуга оказана с нарушением срока</b>	Глазунов О.А.	2
Спасибо большое 👍	Сизова А.С.	5
Удобно, быстро, спасибо специалистам Управления архитектуры!	Галанцева И. Д.	5
Отлично работает	Глазунов О. А.	5
Спасибо	Борисенкова И.С.	5
<b>Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории</b>		
Все хорошо!	Покровская Л.М.	5
<b>Комитет архитектуры и градостроительства</b>		
<b>Отдел ведения информационной системы обеспечения градостроительной деятельности</b>		
<b>Выдача разрешения на размещение объектов, размещение которых может осуществляться на землях или земельных участках, находящихся в муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»</b>		
Мне пришлось ждать ответ 2 недели, в котором я получила отказ на мое обращение на основании (дословно) : отсутствие документов (сведений) предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации. <b>Каких документов? На основании каких актов?</b> <b>Телефона для обратной связи в ответе нет.</b> Как мне быть? Для чего я обращалась через сайт Гос.услуги? Что бы потом обивать кабинеты администрации города?	<b>Терехова О.В.</b>	2.3
<b>Установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески</b>		
Пришёл отказ без каких - либо внятных объяснений.	Тропин А.А..	1
<b>Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом</b>		
Спасибо сотрудникам! Максимально компетентные люди! Особенно большое спасибо Тропину Алексею Анатольевичу и Сиваковой Екатерине Николаевне	Сивакова Е.Н.	5
Отлично	Сивакова Е.Н.	
<b>Присвоение изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»</b>		
Спасибо,все замечательно! Быстро, ясно, понятно!	Чеботарева Е.Н.	5
Своевременно и качественно.	Володина О.В.	5
Очень быстро и качественно отработали!!!	Чеботарева Е.Н.	5
Молодцы	Чеботарева Е.Н.	5
Отлично быстро 👍	Чеботарева Е.Н.	5
Быстро рассмотрели заявление	Чеботарева Е.Н.	5

Срок исполнения!! Никакой волокиты!!	Володина О.В.	5
Короткий срок оказания услуги	Чеботарева Е.Н.	5
Быстро	Володина О.В.	5
Быстро оперативно решил со специалистом внесли корректировки	Володина О.В.	5
Очень удобно	Чеботарева Е.Н.	5
Всё прошло отлично	Чеботарева Е.Н.	5
<b>Услуга не оказана. Прислали совсем не то. Постановление на другого человека. И чужой дом</b>	Володина О.В.	<b>1</b>
Очень быстро сделали документы ! Огромное спасибо )))	Чеботарева Е.Н.	5
Всё отлично! Позвонили, сделали уточнение, всё прошло быстро! Спасибо!	Чеботарева Е.Н.	5
Подать заявление не составляет ни каких сложностей, быстро. Услуга оказана оперативно.	Володина О.В.	5
Услуга оказана в пределах сроков, согласно законодательства, а именно в течении 5 дней. Но! почему-то при заполнении заявления на оказание услуги указан срок 10 дней!	Чеботарева Е.Н.	5
Не всегда понятно, что выбирать из списка услуг. В остальном всё хорошо	Володина О.В.	3
Быстро, оперативно, без проблем!!! Спасибо огромное!!!	Володина О.В.	5
Допущена ошибка во второй раз	Чеботарева Е. Н.	1
Получено Решение о присвоении адреса, но при попытке заказать электронную выписку из ЕГРН на портале Госуслуги в списке объектов только дом, со старым адресом. Объекта с адресом, присвоенным в Решении нет.	Володина О.В.	4,3
Специалист быстро, компетентно оформил заявление. Ответ пришёл быстро. Спасибо!	Чеботарева Е.Н.	5
Довольно работой специалистами, грамотно, уважительно и быстро. Спасибо.	Чеботарева Е.Н.	5
Услуга была оказана за 2 дня! отлично.	Чеботарева Е.Н.	5
Грамотные специалисты . Решили быстро проблему . Спасибо!	Володина О.В.	5
<b>Выдача градостроительного плана земельного участка</b>		
С08. 05 по23. 05 градстр. План не получил.	Васильева Е.С.	1,70
Огромное спасибо за оперативность	Сивакова Е.Н.	5
Спасибо,очень удобно и оперативно!	Васильева Е.С.	5
Все замечательно	Сивакова Е.Н.	5
Спасибо большое за оперативность.	Васильева Е.С.	5
Всё быстро и ходить ни куда не надо. Удобно подать заявку и получить все дистанционно, без траты времени на очереди.	Сивакова Е.Н.	5
Документы предоставлены в рамках обозначенных сроков, в полном объёме и надлежащего качества.	Сивакова Е.Н.	5
Очень быстро и хорошо!	Васильева Е.С.	5
Спасибо за удобный сервис!	Сивакова Е.Н.	5
<b>Отдел объектов капитального строительства</b>		
<b>Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или</b>		

<b>садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности на территории муниципального образования «Город Калуга»</b>		
Непонятна причина отказа. Нет пояснения! Что мне исправить чтоб прошло?	Низяева А.М.	1
Прекрасные и отзывчивые специалисты	Зубюк О.А.	5
Спасибо. Все оперативно.	Зубюк О.А.	5
Всё отлично. Быстро и удобно. Специалисты помогают, если это необходимо.	Зубюк О.А.	5
все понятно и быстро. спасибо	Серегина О.М.	5
<b>Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме</b>		
Квалифицировано и понятно даны разъяснения по оформлению эл.подачи заявления.	Литвинова А.А.	5
Услуга не оказана, т.к. нет возможности прикрепить документы. Специалисты управления знают об этой проблеме и не сообщили об этом. Итог, впустую потраченное время.	Литвинова А.А.	2
<b>Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке на территории муниципального образования «Город Калуга»</b>		
не понятно, что нужно исправить. ответ общий что-то не так а что конкретно не ясно. раз вы не знаете тогда все правильно принимайте .	Низяева А.М.	1
Подала заявление, сразу в этот день позвонили, уточнили данные, через несколько дней все было готово.	Гулевич С.В.	4,3
Работают быстро и результат. Очень благодарна сотрудникам.	Новрузова И.В.	5
Все графы понятны, заполнить не трудно. Рассмотрели в срок. Спасибо!	Гулевич С.В.	5
Быстро и удобно	Зубюк О.А.	5
<b>Выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство на территории муниципального образования «Город Калуга»</b>		
Удобно, быстро	Зубюк О.А.	5
<b>Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение</b>		
Очень удобно, что отправить все можно не посещая ответственные организации. Но толку от этого нет, даже соблюдая все пункты закона я все равно получаю отказ. Возможно все решится быстро и достаточно будет некой беседы с объяснениями, но весь смысл госуслуг и решения вопросов не посещая организации теряется. Правительству за заботу большое спасибо, Госуслуги многое делают для граждан, но к сожалению чиновники на местах к этому пока не готовы.	Семенова Ж.В.	1
<b>Организационно-контрольный отдел</b>		

<b>Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на получение земельных участков в собственность бесплатно</b>		
Быстро и просто ответ, разъясненный спасибо	Валиева О.В.	5
То, что дали за ответ, в описание <b>данные не соответствуют реальности.</b>	Валиева О.В.	1
Просто полное безобразие, пришел отказ, что я не зарегистрирована на территории субъекта, я проживаю и прописана в Калуге с рождения, а точнее с 1989 года, получается специалисты даже не проверяют прописку человека, раз выносят такие решения!	Валиева О.В.	1
Причины отказа, конечно, смех, что значит свидетельство о браке не подтверждено, так же, как и документы? Я 12 лет не замужем что ли и у меня нет 3 детей?! Земельный участок только малоимущим нуждающимся... а семья из 5 человек с 3 разнополыми детьми в 2 квартире не нуждается в расширении и улучшении жилищных условий? Почему берут в расчет 1/3 долю в квартире родителей, которые проживают в ней с ветераном воев? Или по вашему чтобы улучшить свое жилье я должна ухудшить жилье родителям? Учитываются доходы семьи.... почему считают доход с налогом, а не чистый.... все для людей одним словом! 	Петухова А.А.	1
Возмущена отказом. Причины отказа- лишена родительских прав - Я НЕ ЛИШЕНА! 2. ДЕТИ НЕ ПРОЖИВАЮТ И НЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАНЫ В РФ - нет слов, с рождения и по сей день дети живут и зарегистрированы в Калуге и проживают вместе со мной. Нет слов.	Петухова А.А.	3

\* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

**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			Наличие возможности предварительной записи (да/нет)	Количество поступивших жалоб на предоставление муниципальных услуг	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»
				Количество положительных решений	Рассмотрено с нарушением сроков	Количество отказов в предоставлении услуги (в приеме документов)						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Отдел объектов капитального строительства</b>												
1.	Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме в муниципальном образовании «Город Калуга»	3	456	269	8	134	да	0	да	167	да	8
2.	Перевод жилого помещения в нежилое, нежилого помещения в жилое в муниципальном образовании «Город Калуга»		53	17	1	10	да	0	да	39	да	1
3.	Выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия		441	198	25	213	да	0	да	398	да	12

	разрешения на строительство на территории муниципального образования «Город Калуга»											
4.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию на территории муниципального образования «Город Калуга»	6	141	85	3	36	да	0	да	117	да	0
5.	Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности на территории муниципального образования «Город Калуга»		343	309	12	7	да	0	да	213	да	0
6.	Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке на территории муниципального образования «Город Калуга»		1091	860	29	224	да	0	да	72136	да	36
7.	Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, по реконструкции дома блокированной застройки, осуществляемых с привлечением средств материнского (семейного) капитала		18	10	1	6	да	0	да	17	да	0
<b>Отдел ведения информационной системы обеспечения градостроительной деятельности</b>												
8.	Выдача градостроительного плана земельного участка в муниципальном образовании «Город Калуга»	2	994	924	0	24	да	0	да	828	да	81
9.	Присвоение изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»	2	2082	2022	91	46	да	0	да	1664	да	19
10.	Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	87	81	10	2	да	0	да	37	да	1

11.	Выдача разрешения на размещение объектов, размещение которых может осуществляться на землях или земельных участках, находящихся в муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»	3	1270	1015	140	126	да	0	да	973	нет	-
12.	Направление уведомлений о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомлений о завершении сноса объекта капитального строительства в МО «Город Калуга»	1	547	512	2	35	да	0	да	251	да	2
13.	Установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	94	69	4	17	да	0	да	83	да	0
<b>Отдел градостроительного планирования</b>												
14.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства, предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	1	60	25	0	33	да	0	да	17	нет	-
15.	Подготовка и утверждение документации по планировке территории в муниципальном образовании «Город Калуга»	3	99	75	9	16	да	0	да	37	нет	-
<b>Отдел оформления земельных участков под объектами недвижимого имущества</b>												
16.	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком	8	0	0	0	0	да	0	нет	-	нет	-
<b>Отдел землеустроительной документации</b>												
17.	Выдача копий документов из землеустроительного дела и документов, подтверждающих право владения землей в муниципальном образовании «Город Калуга»	2	440	147	0	298	да	0	нет	-	да	1
18.	Выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки	2	5	0	3	5	да	0	да	5	нет	0
19.	Согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями	2	133	109	0	4	да	0	нет	-	нет	-

	населенных пунктов или землями общего пользования											
<b>Отдел оформления земельных участков под строительство и иные цели</b>												
20.	Установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации на территории муниципального образования «Город Калуга»	6	51	39	0	6	да	0	да	14	да	0
21.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, которые находятся в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»	2	1	1	0	0	да	0	да	1	нет	-
<b>Комитет земельных отношений</b>												
22.	Перераспределение земельных участков и земель, государственная собственность на которые не разграничена, и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности, на территории муниципального образования «Город Калуга»	15	2515	1690	256	608	да	0	да	1445	нет	-
23.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории в муниципальном образовании «Город Калуга»	18	220	114	3	61	да	0	да	122	да	0
24.	Предварительное согласование предоставления земельного участка» на территории муниципального образования «Город Калуга»		2787	983	185	1366	да	2 (не удовлетворены)	да	1836	да	3
25.	Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов на территории муниципального образования «Город Калуга»	19	1775	1326	92	283	да	0	да	780	да	1

26.	Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга»	11	1016	986	14	148	да	0	да	440	да	1
<b>Организационно-контрольный отдел</b>												
27.	Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	618	16	19	579	да	0	да	609	да	2

### 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 копий документов из землеустроительного дела и документов, подтверждающих право владения землей в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки муниципального образования «Город Калуга»	1	0,5	0,5	66,6% (в тексте регламента указан документ, утративший силу - приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.08.2011 № 424)
Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	-	100%
Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	0,5	0	50% (по тексту регламента необходимо актуализировать наименование ФГБУ «ФКП Росреестра» по Калужской области, исключить из запрашиваемых сведений кадастровый паспорт

Согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования	1	1	0	66,7 % (поздно внесены изменения в текст административного регламент. Необходимость внесения изменений была отмечена в мониторингах 2022 и 2023 года)
Предварительное согласование предоставления земельного участка на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	0	66,7% (получен протест прокуратуры (9221-01-24 от 23.09.2024))
Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	0	66,7% (получено представление прокуратуры (725-01-24 от 24.01.2024))
Предоставление земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, которые находятся в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без предоставления	1	1	-	100%

земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»				
Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Перевод жилого помещения в нежилое, нежилого помещения в жилое в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	-	100%
Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Выдача градостроительного плана земельного участка в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	-	100%
Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства, предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	1	1	0	66,6 (в 2024 году не выполнены рекомендации мониторинга 2023 года по разделению административного регламента на 2 соответствующие услуги)
Выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	0	0	33,3% (не внесены изменения в соответствии с ГрК РФ)
Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию на территории	1	0	0	33,3% (не внесены изменения в соответствии с ГрК РФ)

муниципального образовании «Город Калуга»				
Присвоение, изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	-	100%
Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	-	100%
Выдача разрешения на размещение объектов, размещение которых может осуществляться на землях или земельных	1	1	1	100%

участках, находящихся в муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»				
Установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	0	66,67% (получено представление прокуратуры (726-01-24 от 24.01.2024))
Перераспределение земельных участков и земель, государственная собственность на которые не разграничена, и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности, на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	-	100%
Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, по реконструкции дома блокированной застройки, осуществляемых с привлечением средств материнского (семейного) капитала	1	1	0	66,7% (не своевременное внесение необходимых изменений)
Подготовка и утверждение документации по планировке территории в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	0	0	50% (регламент необходимо привести в соответствие Постановлению Правительства РФ от 02.02.2024 № 112)
			<b>Итого:</b>	<b>82,7%</b>

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

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель качества</b>	<b>Индикаторы</b>	<b>Значение</b>
1	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	88,8%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	64,14
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>76,51</b>
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	70,37
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	1,04
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>35,71</b>
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	94,79
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>97,4</b>
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	82,7
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>91,35</b>