

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В УПРАВЛЕНИИ ЭКОНОМИКИ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ
ГОРОДА КАЛУГИ
ЗА 2022 ГОД**

Калуга, 2022 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. рассмотрение жалоб и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории МО «Город Калуга»;
2. выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории МО «Город Калуга»;
3. выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории муниципального образования «Город Калуга»;
4. проведение сельскохозяйственных ярмарок на территории муниципального образования «Город Калуга»;
5. прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений;
6. представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга»;
7. отчуждение недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства;
8. продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом;
9. заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации;
10. 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 | 10 |

| | |
|---|--|
| Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг | 10 |
| Количество услуг, переведенных в электронный вид | 3 |
| Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ | 1 |
| Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов | 0 |
| Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги | 12 |
| Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг с января по ноябрь 2022 года | 758 |
| Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг | 1 |
| Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ | 0 |
| Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок | 755 <i>(часть заявлений в работе)</i> |
| 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 2022 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 участники опроса для получения муниципальных услуг обращались лично в управление или направляли документы по электронной почте. Все респонденты отметили, что получили результат 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 | Удовлетворённость заявителей качеством работы управления | 33 | 97,25% | Очень высокий уровень удовлетворенности |
| 2 | Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги) | | 97,92% | Очень высокий уровень удовлетворенности |
| 3 | Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.) | | 96,36% | Очень высокий уровень удовлетворенности |
| Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления: | | | 97,23% | Очень 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:

| |
|---|
| Заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации |
| Спасибо!!! Всем, кто мне помогал в моем вопросе приятно было по работатъ с вами!!! |

| |
|---|
| Мне очень понравилось, потому что мне подробно отвечали на все вопросы и все документы я получила в точно назначенный срок!) Т.к. я живу в Москве и часто имела дело с муниципальными представителями Калуги, хочу сказать это самые вежливые и приятные люди, которые действительно хотят сделать свою работу круто! |
| Я была довольна оказанной услугой, очень редко встретишь умных и вежливых сотрудников, которые могут тебя понять и помочь какой-либо вопрос, связанный с приватизацией квартиры |
| Сотрудники информировали по сроку оказанию услуги 1 месяц, но предупредили, что если будет возможность сделать пораньше, то тогда будет готов раньше. Мне сделали пораньше, я был очень этому рад. Большое спасибо сотрудникам за предоставленную услугу и что сделали пораньше. |
| Было очень приятно работать с такими сотрудниками, которые принимают в 105 кабинете, все такие вежливые, всё подскажут и расскажут. |
| Подавали документы на приватизацию очень боялась, что попадутся грубые сотрудники, но оказалось совсем наоборот. Когда с самого начала стала подавать документы у меня не было некоторых документов, но сотрудник мне помог сориентироваться, где я могу их получить. Очень удобно что, можно подать документы, и сотрудники занимаются полностью всей процедурой приватизации, не нужно дополнительно куда-то ходить и самой все регистрировать. |
| Обращалась за предоставлением услуги в отдел приватизации за выдачей дубликата договора о приватизации. Сотрудник был очень вежливый и ответил на дополнительные интересующие вопросы по услуге которой я обращалась. |
| Мне очень понравилось быть там все сотрудники очень вежливые, все грамотно и понятно объясняют. |
| Спасибо большое. Сотрудники грамотные, все объясняют, помогают. Работой довольна. |
| Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга» |
| Нет замечаний, все понравилось |
| доволен качеством и оперативностью |
| Услуга предоставлена в срок, всем доволен |
| Все отлично |

** орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

Отметим, что большинство опрошенных респондентов оценивали услугу по заключению договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации (22 человека).

10 человек оценили услугу по представлению информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга».

Имеется также одна оценка по услуге выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории МО «Город Калуга». Заявитель почти все параметры оценил на 5 баллов, за исключением удобства способа обращения за услугой. Заявитель обратился лично, но способ такого обращения он оценил на 1 балл.

По остальным маловостребованным услугам оценка качества предоставления услуг не проводилась.

Полученные данные указывают на высокую оценку гражданами качества предоставления услуг в управлении.

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 ноябрь (включительно) в 2022 году представлена в разделе «Общая информация».

Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации (427 заявлений);
- представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга» (295 заявлений).

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

1. Показатель «уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг»

Текущая ситуация: за 2022 год управлением приняты положительные решения по 752 заявлениям граждан. По 3 заявлениям были направлены отказы в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным в административных регламентах. Все поступившие заявления были рассмотрены в установленный срок.

Предварительная запись для подачи документов предусмотрена только для услуги по заключению договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации (согласно административному регламенту).

В 2022 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

Однако, стоит отметить, что в адрес управления было направлено представление Прокуратуры города Калуги об устранении нарушений, выявленных в ходе оказания услуги по отчуждению недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства. Так, Прокуратурой было установлено нарушение порядка рассмотрения жалобы заявителя на отказ в предоставлении услуги в рамках досудебного обжалования.

Расчет значения показателя: $U_s = (100\% + 10\% + (100\% - 0\%)) / 3 = 70\%$

Интерпретация полученного значения: средний уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

Рекомендации для повышения показателя: рассмотреть возможность внедрения электронного сервиса предварительной записи на получение наиболее востребованных муниципальных услуг (по средством официального сайта Городской Управы города Калуги или иных систем).

2. Показатель «Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме»

Текущая ситуация: в течение трех кварталов 2022 года в электронном виде можно было получить 1 муниципальную услугу управления по выдаче разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга». За рассматриваемый период в электронном виде от заявителей не поступило ни одной заявки на предоставление данной муниципальной услуги.

С октября 2022 года реализовано предоставление в электронном виде еще двух муниципальных услуг управления:

- заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации (*сразу поступило одно электронное заявление от заявителя на предоставление данной услуги*);

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

Таким образом, доля услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества услуг, составила **30%**.

Расчет значения показателя: $U_{эл} = (30\% + 0,15\%) / 2 = 15,07\%$

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

Рекомендации для повышения показателя:

1. Провести тестирование работы сервиса предоставление услуги по выдаче разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга» на реальном заявителе, для проработки вопроса о совершенствовании функционала платформы государственных сервисов (ПГС) в части начисления государственной пошлины за предоставление услуги.

2. Проинформировать заявителей о возможности получения услуг в электронном виде с помощью Единого портала государственных услуг (путем размещения информации в СМИ и в социальных сетях).

3. Внести изменения в административные регламенты предоставления услуг в части утверждения порядка оказания услуг в электронном виде. По услуге по выдаче разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга» необходимо актуализировать данный порядок.

3. Достигнуть показателя «доля заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде», на уровне не менее 40% от общего объема поступивших заявлений.

3. Показатель «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 2022 года не поступало.

Таким образом, доля муниципальных услуг управления, переданных для предоставления в МФЦ, составляет **10%**. Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в МФЦ – **0 %**.

Расчет значения показателя: $U_{\text{мфц}} = (10\% + 0\%) / 2 = 5 \%$

Интерпретация полученного значения: низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

Рекомендации для повышения показателя: провести работу по информированию заявителей о возможности предоставления услуги по представлению информации об

объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга» через МФЦ, путем размещения новостных материалов на официальном сайте Городской Управы города Калуги, в газете «Калужская неделя», в социальных сетях.

4. Показатель «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 2022 году были внесены изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги по отчуждению недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства, в связи с необходимостью корректировки оснований для отказа в предоставлении услуг и исправления технических ошибок (на данные ошибки было указано в представлении прокуратуры от 31.03.2022 № 7-18-2021) .

Стоит отметить оперативность проведения работы по внесению изменений в административный регламент предоставления услуги по представлению информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга» в части утверждения порядка оказания услуги в электронном виде.

Однако, не проведена работа по выполнению рекомендаций, данных по результатам мониторинга 2021 года, а именно:

- по услуге «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга» не внесены изменения в части актуализации порядка взаимодействия с заявителями при предоставлении услуги в электронном виде;

- из административного регламента предоставления муниципальной услуги по продаже комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом, не исключена из перечня документов, необходимых для предоставления услуги, выписка из домовой книги выкупаемого жилого помещения в коммунальной квартире (*подготовка и выдача данного документа действующим законодательством РФ в настоящее время не предусмотрены*).

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

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 85\%) / 2 = 92,5\%$

Интерпретация полученного значения: в среднем управление имеет высокий уровень качества работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя: в целях улучшения показателя уровня работы с административными регламентами управлению в 2023 году требуется:

1. актуализировать порядок предоставления в электронном виде услуги по выдаче разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга»;

2. повторно рассмотреть возможность исключения из перечня документов, запрашиваемых для предоставления услуги по продаже комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом, выписки из домовой книги выкупаемого жилого помещения в коммунальной квартире;

3. в связи с переводом в электронный формат муниципальной услуги по заключению договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации внести изменения в административный регламент предоставления услуги в части включения порядка оказания услуги в электронном виде;

4. в связи с внесением изменений в положение об управлении, утвержденное решением Городской Думы города Калуги от 24.05.2011 № 124 (в ред. от 30.11.2022 № 274), в ряде административных регламентов предоставления муниципальных услуг, результатом которых является выдача постановления Городской Управы города Калуги, внести изменения, заменив данный результат на распоряжение заместителя Городского Головы – начальника управления.

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

Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг

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

$$\mathbf{Кпр = (70\% + (15,07\% + 5\%) + 92,5\%) / 3 = 60,85\%}$$

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 60% свидетельствует о среднем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг управления.

Для повышения данного показателя необходимо:

- постоянно информировать заявителей о возможности получения услуг управления в электронном виде, путем публикации информации на официальном сайте Городской Управы города Калуги, в официальных группах в социальных сетях Городской Управы города Калуги и управления, в газете «Калужская неделя»;

- обеспечить повышение доли заявлений, направленных на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, до 40 % от общего объема заявлений, поданных на предоставление услуг;

- 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, %.

$$K_{эф}(\%) = (97,23\% + 60,85\%)/2 = 79,04\%$$

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 70% свидетельствует об уровне качества и доступности предоставления услуг на уровне выше среднего.

**Раздел IV. Сравнительный анализ результатов мониторинга 2022 года
с аналогичными результатами за 2021 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 | Динамика показателя | Причины роста/падения показателя |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---|
| Удовлетворенность качеством предоставления услуг | 97,01% | 97,23% | +0,22% | Улучшилась оценка гражданами качества получения информации о предоставлении услуг |
| Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг | 70% | 70% | 0,00% | - |
| Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме | 10% | 15,07% | + 5,07% | Перевод в электронный вид двух муниципальных услуг |
| Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ | 5% | 5% | 0,00% | - |
| Уровень работы с административными регламентам | 100,00% | 92,5% | -7,5% | Не выполнены рекомендации по внесению изменений в регламенты, выявление прокуратурой ошибок в содержании регламента |
| Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг | 61,60% | 60,85% | -0,75% | Снижение качества работы с административными регламентами |
| Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг | 79,30% | 79,04% | -0,26% | Снижение значения коэффициента практики предоставления услуг |

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

Проведение мониторингов позволяет диагностировать реальный уровень качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги.

Результаты по социологической части мониторинга показали, что заявители в целом удовлетворены качеством оказания муниципальных услуг. Однако, в целях получения наиболее объективных данных об удовлетворенности заявителями качеством получения услуг управлению в 2023 году требуется усилить привлечение граждан к оценке качества предоставления услуг (особенно в отношении наиболее востребованных муниципальных 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» (в части порядка предоставления услуги в электронной форме);

- заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации (в части порядка предоставления услуги в электронной форме);

- продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом (в части исключения выписки из домовой книги).

2. В связи с внесением изменений в положение об управлении, утвержденное решением Городской Думы города Калуги от 24.05.2011 № 124 (в ред. от 30.11.2022 № 274), в ряде административных регламентов предоставления муниципальных услуг, необходимо внести изменения в части формы результата предоставления услуг (распоряжение заместителя Городского Головы – начальника управления).

3. Проводить активное информирование граждан о возможности получения услуг управления в электронном виде через Единый портал госуслуг. В том числе, обеспечить не менее 40% доли заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде через Единый портал госуслуг от общего числа поступивших заявлений.

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

| <p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением муниципальной услуги?</p> |  <p>3%</p> <p>97%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лично посещал орган Городской Управы ■ направлял документы по электронной почте | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------|------------|--------|---|---------|---|---------|---|---------|---|----------|----|
| <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>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>28</td> </tr> </tbody> </table> | Рейтинг | Количество | 1 балл | 1 | 2 балла | 0 | 3 балла | 0 | 4 балла | 4 | 5 баллов | 28 |
| Рейтинг | Количество | | | | | | | | | | | | |
| 1 балл | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 2 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 3 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 4 балла | 4 | | | | | | | | | | | | |
| 5 баллов | 28 | | | | | | | | | | | | |
| <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>4</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>28</td> </tr> </tbody> </table> | Рейтинг | Количество | 1 балл | 0 | 2 балла | 0 | 3 балла | 0 | 4 балла | 4 | 5 баллов | 28 |
| Рейтинг | Количество | | | | | | | | | | | | |
| 1 балл | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 2 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 3 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 4 балла | 4 | | | | | | | | | | | | |
| 5 баллов | 28 | | | | | | | | | | | | |
| <p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p> |  <p>27%</p> <p>73%</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>Оценка</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>2</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table> | Оценка | Количество | 1 балл | 0 | 2 балла | 0 | 3 балла | 0 | 4 балла | 2 | 5 баллов | 31 |
|---|--|-----------|------------|----------|-----|--------------|-----|---------|---|---------|---|----------|----|
| Оценка | Количество | | | | | | | | | | | | |
| 1 балл | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 2 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 3 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 4 балла | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 5 баллов | 31 | | | | | | | | | | | | |
| <p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившем Вам услугу</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>вежливый</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table> | Категория | Процент | вежливый | 50% | компетентный | 50% | | | | | | |
| Категория | Процент | | | | | | | | | | | | |
| вежливый | 50% | | | | | | | | | | | | |
| компетентный | 50% | | | | | | | | | | | | |
| <p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Оценка</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>6</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table> | Оценка | Количество | 1 балл | 0 | 2 балла | 0 | 3 балла | 0 | 4 балла | 6 | 5 баллов | 27 |
| Оценка | Количество | | | | | | | | | | | | |
| 1 балл | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 2 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 3 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 4 балла | 6 | | | | | | | | | | | | |
| 5 баллов | 27 | | | | | | | | | | | | |

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 | Наличие возможности предварительной записи (да/нет) | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 1 | Рассмотрение жалоб и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Город Калуга» | 5 | 15 | 15 | 0 | 0 | нет | 0 | нет | - | нет | - |
| 2 | Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга» | 2 | 14 | 11 | 0 | 0 | нет | 0 | да | 0 | нет | - |
| 3 | Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории муниципального образования «Город Калуга» | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | нет | 0 | нет | - | нет | - |
| 4 | Проведение сельскохозяйственных ярмарок на территории муниципального образования «Город Калуга» | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | нет | 0 | нет | - | нет | - |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|-----|-----|---|---|-----|---|-----|---------------------------------------|-----|---|
| 5 | Прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | нет | 0 | нет | - | нет | - |
| 6 | Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального образования «Город Калуга» | 2 | 295 | 295 | 0 | 0 | нет | 0 | да | В процессе тестирования работы услуги | да | 0 |
| 7 | Отчуждение недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства | 1 | 5 | 3 | 0 | 1 | нет | 0 | нет | - | нет | - |
| 8 | Продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом | | 2 | 1 | 0 | 1 | нет | 0 | нет | - | нет | - |
| 9 | Уведомительная регистрация трудовых договоров, заключенных (прекращенных) работодателем -физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, с работником | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | нет | 0 | нет | - | нет | - |
| 10 | Заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации | 1 | 427 | 426 | 0 | 1 | нет | 0 | да | В процессе тестирования работы услуги | 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 | | |
| Рассмотрение жалоб и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Город Калуга» | 1 | 1 | не требовалось | 100% |
| Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга» | 1 | 0 | 0 | 33,3% |
| Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории муниципального образования «Город Калуга» | 1 | 1 | не требовалось | 100% |
| Проведение сельскохозяйственных ярмарок на территории муниципального образования «Город Калуга» | 1 | 1 | не требовалось | 100% |
| Прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений | 1 | 1 | не требовалось | 100% |
| Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга» | 1 | 1 | не требовалось | 100% |
| Отчуждение недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства | 1 | 1 | 0 | 66,7% |

| | | | | |
|--|---|-----|----------------|------|
| Продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом | 1 | 0,5 | 0 | 50% |
| Уведомительная регистрация трудовых договоров, заключенных (прекращенных) работодателем -физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, с работником | 1 | 1 | не требовалось | 100% |
| Заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации | 1 | 1 | не требовалось | 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 | 30 |
| | | Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде | 0,15 |
| Итоговое значение показателя качества: | | | 15,07 |
| 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 | 10 |
| | | Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде | 0 |
| Итоговое значение показателя качества: | | | 5 |
| 3 | Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг | Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок | 100 |
| | | Доля муниципальных услуг с возможностью осуществления предварительной записи на подачу документов | 10 |
| | | Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг | 0 |
| Итоговое значение показателя качества: | | | 70 |
| 4 | Уровень работы с административными регламентами | Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами | 100 |
| | | Коэффициент качества работы с административными регламентами | 85 |
| Итоговое значение показателя качества: | | | 92,5 |