

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ
АРХИТЕКТУРЫ, ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВА И
ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ ГОРОДА КАЛУГИ
ЗА 2021 ГОД**

Калуга, 2021 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, реконструкцию объекта капитального строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»;
6. выдача разрешения на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию в муниципальном образовании «Город Калуга»;
7. присвоение, изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»;
8. предоставление сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности в муниципальном образовании «Город Калуга»;
9. выдача копий документов из землеустроительного дела;
10. выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки муниципальном образовании «Город Калуга»;
11. предоставление земельных участков под объектами недвижимого имущества в муниципальном образовании «Город Калуга»;

12. прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком в муниципальном образовании «Город Калуга»;
13. согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования;
14. утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории и предварительное согласование предоставления земельного участка под объектами недвижимого имущества в муниципальном образовании «Город Калуга»;
15. предоставление земельных участков гражданам или крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности в муниципальном образовании «Город Калуга»;
16. предоставление земельного участка для целей, не связанных со строительством;
17. предоставление земельных участков в безвозмездное пользование для жилищного строительства, осуществляемое полностью за счет средств федерального бюджета, средств бюджета субъекта РФ или средств местного бюджета;
18. предоставление земельных участков для ведения садоводства;
19. предоставление земельного участка для ведения личного подсобного хозяйства;
20. бесплатное предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства гражданам, имеющим трех и более детей, в муниципальном образовании «Город Калуга»;
21. предоставление земельного участка для индивидуального жилищного строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»;
22. 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 на территории муниципального образования «Город Калуга»;
23. выдача уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности;
24. выдача уведомления о соответствии (несоответствии) указанных в уведомлении застройщика о планируемом им строительстве или реконструкции параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения этих объектов на земельном участке в муниципальном образовании «Город Калуга»;
25. установление публичного сервитута в отношении земельных участков, расположенных в муниципальном образовании «Город Калуга»;

26. выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемого за счет средств материнского (семейного) капитала;

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

28. перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в собственности граждан и предназначенных для ведения личного подсобного хозяйства, огородничества, садоводства, дачного хозяйства, индивидуального жилищного строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»;

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

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

Управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	30
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	30
Количество услуг, переведенных в электронный вид	25
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	15
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	30
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	38
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 2021 год	9901
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	1225
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	426
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	9602
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

Раздел I. Анализ удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2021 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 83,3% респондентов обращались лично в орган для получения услуг, 12,5% - по средством почты и электронной почты, 4,2% - через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг или Единый портал госуслуг. Все участники опроса отметили, что получили результат в положенный срок или раньше ожидаемого срока.

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	5	
1	Удовлетворённость заявителей качеством работы управления	48	92,23%	Высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		94,37%	Высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		91,67%	Высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			92,7%	Высокий уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг

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:

«Все понравилось, большое спасибо!»
«Получил ответ быстро!»
«Работой удовлетворена»
«Все понравилось, все доходчиво объяснили и помогли заполнить заявление»
«Единственный минус — это время ожидания приема документов, порядка 2-3 недель. Но документы были готовы раньше, чем ожидалось. Сотрудники вежливы, все доходчиво объяснили. А также отлично работает обратная связь, позвонили и уведомили сами».
«Услуга предоставлена качественно в установленные сроки»
«Литвинова А. А. очень грамотный и вежливый сотрудник. Спасибо за разъяснения».
«почему нет ответа "у сотрудника давшего ответ нет желания работать, проще отписаться"?" слишком много сотрудников и слишком мало реальных дел»
«Выдали выписку из ПЗЗ. На первом листе ответа на мой запрос указана территориальная зона Ж-5. В приложении №1 к ответу-территориальная зона Т-3. Как такое может быть?»
«Градостроительный план подготовлен главным специалистом отдела ведения информационной системы обеспечения градостроительной деятельности Васильевой Е. С. Она почему-то отнесла мой земельный участок с кадастровым номером 40:26:000289:78 к территориальной зоне Т-3, хотя на карте градостроительного зонирования данный земельный участок находится в зоне Ж-5. Теперь надо идти и все переделывать».
«Большое спасибо сотрудникам Киселеву Сергею Николаевичу за оперативное и качественное обслуживание, а также Киреевой Елизавете Валерьевна, Конюховой Светлане Николаевне за профессионализм и компетентность!!!»
Комментарии в интернете о работе управления (Комментарии взяты из поисковой системы Яндекс).
Работают по записи, один раз в неделю, в пятницу записывают, не дозвониться, работает один кабинет. Пришла без записи, не знала, не принимают и очереди никого. Один кабинет один раз в неделю, в связи с пандемией пишут. Безобразие.
Простите второй день не могу дозвониться! Хотя бы напишите какой день приёмный!!! Почему не берёте трубки?! Записалась 2 месяца назад письменно на приём, ответа 0000. Говорят пандемия. Безобразие.
Предварительная запись в кабинет №114(112) только по пятницам и по телефону-отвратительно! Невозможно дозвониться-то занято, то никто трубку не берёт.
Два раза обращался и оба раза решения не заставили долго ждать, все вежливо и доходчиво объяснили.
Добрый день! Хотел бы поделиться тем, как у нас работает Управление архитектуры и градостроительства г. Калуга на Московской 188. В прошлую пятницу сказали, что прием документов теперь ведется не по записи, а по живой очереди, сегодня вот такое. Причем нигде в СМИ ни единого предупреждения. Теперь, чтобы подать документы, нужно записываться в МФЦ за неделю-таким образом неделя полностью потеряна. Вопрос: абсолютно все сотрудники управления заболели так, что некого посадить на прием или все резко ушли на больничный в свете постановления об обязательной вакцинации? (социальная сеть «ВКонтакте» (https://vk.com/klgshest?w=wall-81543912_78895))

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Полученные результаты онлайн анкетирования свидетельствуют о высоком качестве предоставления муниципальных услуг управления. Большинство заявителей довольны работой сотрудников. Однако, принимая во внимание отзывы граждан, оставленные в сети Интернет, можно сделать вывод, что не продумана организация приема

документов на предоставление услуг. Граждане не были проинформированы о введенных ограничениях при приеме документов (обязательная предварительная запись), а также о полном прекращении приема документов.

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 2021 году представлена в разделе «Общая информация».

Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в собственности граждан и предназначенных для ведения личного подсобного хозяйства, огородничества, садоводства, дачного хозяйства, индивидуального жилищного строительства в муниципальном образовании «Город Калуга» (1375 заявлений);

- присвоение изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга» (1211 заявлений);

- выдача уведомления о соответствии (несоответствии) указанных в уведомлении застройщика о планируемом им строительстве или реконструкции параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения этих объектов на земельном участке в муниципальном образовании «Город Калуга» (938 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: в течение 2021 года 7145 заявлений граждан были удовлетворены, по 2379 заявлениям были направлены отказы в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным в административных регламентах.

С нарушением сроков управлением было рассмотрено 299 заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг, региональный портал госуслуг.

Большинство просроченных заявлений относятся к услуге по выдаче разрешения на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства в муниципальном образовании «Город Калуга» (146 заявлений).

Таким образом, управлением своевременно рассмотрено 96,9% заявлений.

На официальном сайте Городской Управы города Калуги предусмотрена предварительная запись на подачу документов всех муниципальных услуг управления. За рассматриваемый период гражданами направлено 79 запросов на подачу документов по предварительной записи.

В 2021 году поступила одна жалоба на предоставление муниципальной услуги по выдаче градостроительного плана. Жалоба признана не обоснованной заявителю направлен разъясняющий ответ.

Расчет значения показателя: $U_s = (96,98\% + 100\% + (100\% - 0\%)) / 3 = 98,9\%$

Интерпретация полученного значения: высокий уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (обеспечен благодаря введению предварительной записи на предоставление муниципальных услуг и отсутствию обоснованных жалоб).

Рекомендации для повышения показателя: Управлению требуется принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления услуг. Важно завершать исполнение запросов, поступивших в электронном виде, не позднее срока, указанного в информационной системе, так как результат услуги непосредственно приходит заявителю в личный кабинет Единого портала госуслуг.

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

Текущая ситуация: В 2021 году управление приняло участие в проекте по цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг, благодаря которому количество муниципальных услуг, переведенных в электронный вид, выросло до 25 (увеличилось на 11 единиц по сравнению с 2020 годом).

Доля услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества оказываемых услуг, составила **83,3%**. Что является очень высоким показателем.

Оставшиеся муниципальные услуги, которые не переведены в электронный вид, являются маловостребованными среди заявителей, за исключением услуги по предоставлению сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности в муниципальном образовании «Город Калуга» (перевод

данной услуги в электронный вид возможен после ввода в эксплуатацию государственной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности).

В электронном виде за 2021 год поступило 1225 заявлений на предоставление услуг.

Таким образом, доля заявлений, поступивших на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, составила **12,37%**.

Расчет значения показателя: $Уэл = (83,3\% + 12,37\%)/2 = 47,85\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: необходимо провести работу по информированию граждан о возможности предоставления услуг в электронном виде путем: размещения новостных материалов на официальном сайте Городской Управы города Калуги, в газете «Калужская неделя», в социальных сетях, на стендах и в других наглядных местах. Необходимо также сообщать заявителям о такой возможности при телефонном консультировании. Возможно также рассмотреть вопрос сокращения времени очного приема заявителей на подачу документов по электронным услугам.

Также необходимо обратить внимание, что в соответствии протоколом сорок восьмого заседания Правительства Калужской области от 31.01.2022 к концу 2022 года доля обращений за получением услуг в электронном виде по каждой муниципальной услуге, включенной в перечень массовых социально значимых услуг, должна составлять **не менее 50%**.

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) переданы 15 муниципальных услуг управления. За 2021 год через МФЦ поступило 426 заявлений.

Наиболее востребовано получение через МФЦ следующих услуг управления:

- выдача градостроительного плана земельного участка;
- выдача уведомления о соответствии (несоответствии) указанных в уведомлении застройщика о планируемом им строительстве или реконструкции параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения этих объектов на земельном участке в муниципальном образовании «Город Калуга».

Доля муниципальных услуг управления, переданных для предоставления в МФЦ, составляет **50%**. Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в МФЦ – **4,3%**.

Расчет значения показателя: $U_{\text{мфц}} = (50\% + 4,3\%) / 2 = 27,15 \%$

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

Рекомендации для повышения показателя: провести работу по информированию заявителей о возможности предоставления услуг управления через МФЦ.

4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»

Текущая ситуация: на конец 2021 года утверждены административные регламенты предоставления всех 30 муниципальных услуг управления.

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

На конец 2021 года не были приведены в соответствие действующим нормативным правовым актам, непосредственно регулирующим предоставление муниципальных услуг, следующие административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

- бесплатное предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства гражданам, имеющим трех и более детей, в муниципальном образовании «Город Калуга» (необходимо привести перечень документов в соответствие Постановлению Правительства Калужской области от 26.06.2012 № 318 «Об утверждении формы заявления и перечня документов, прилагаемых к заявлению, для постановки граждан на учет с целью предоставления земельного участка для индивидуального жилищного строительства»);

- выдача разрешения на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию в муниципальном образовании «Город Калуга» (требовалось привести документы в соответствии с Градостроительным кодексом РФ (в ред. Федерального закона от 01.07.2021 № 276-ФЗ);

- предоставление сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности в муниципальном образовании «Город Калуга» (процедура не соответствует Градостроительному кодексу РФ);

- 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 на территории муниципального образования «Город Калуга» (не актуализирован регламент в соответствии с Постановлением Правительства Калужской области от 17.11.2015 № 641 «Об утверждении Положения о порядке и условиях размещения на территории Калужской области объектов, размещение которых может осуществляться на землях или земельных участках, находящихся в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов, публичного сервитута»);

Необходимо актуализировать перечень нормативных правовых актов, в соответствии с которыми оказываются следующие услуги (перечень указан в разделе 2 административных регламентов):

- предоставление земельных участков под объектами недвижимого имущества в муниципальном образовании «Город Калуга»;
- утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории и предварительное согласование предоставления земельного участка под объектами недвижимого имущества в муниципальном образовании «Город Калуга»;
- предоставление земельных участков для ведения садоводства.

В ходе анализа административных регламентов предоставления муниципальных услуг отдела оформления земельных участков под строительство и иные цели и отдела оформления земельных участков под объектами недвижимого имущества (в количестве 8 единиц) выявлено, что регламенты содержат дублирующие процедуры по:

- утверждению схемы расположения земельных участков;
- предварительному согласованию земельного участка;
- предоставлению земельных участков.

Предлагаем рассмотреть вопрос о сокращении количества регламентов до 3 в соответствии с количеством указанных процедур.

Таким образом качество работы управления с административными регламентами определено на уровне 86,1%.

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

Расчет значения показателя: $U_{ар} = (100\% + 86,1\%) / 2 = 93,05\%$

Интерпретация полученного значения: учитывая общую работу со всеми административными регламентами, управление имеет высокий уровень работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя:

1. Необходимо привести административные регламенты, по которым имеются замечания, в соответствие действующему законодательству РФ.

2. В связи с переводом в электронный формат 11 новых муниципальных услуг управления необходимо в 2022 году внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг в части порядка их предоставления в электронном виде.

Также по электронным услугам до июля 2022 года необходимо внести изменения в административные регламенты в части новых требований к взаимодействию с заявителями при предоставлении муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Привести информацию в административных регламентах предоставления муниципальных услуг, в части осуществления межведомственного электронного взаимодействия, в соответствие постановлению Правительства Российской Федерации от 23.06.2021 № 963 «Об утверждении Правил межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе рекомендуемых правил организации межведомственного информационного взаимодействия между исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и (или) органами местного самоуправления, и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».

4. В связи с организацией предоставления в электронном виде полномочия управления по подготовке и утверждению документации по планировке территории необходимо рассмотреть вопрос о переводе данного полномочия в статус муниципальной услуги и подготовке административного регламента предоставления муниципальной услуги. (на основании разработанного Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ типового административного регламента предоставления массовой социально значимой услуги «Подготовка и утверждение документации по планировке территории» *(регламент направлен письмом Вх. № 12357-01-21 от 22.12.2021)*).

5. Оптимизировать количество административных регламентов, относящихся к сфере предоставления земельных участков гражданам без проведения торгов.

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):

$$\mathbf{K_{пр} = (98,99\% + (47,85\% + 27,15\%) + 93,05\%) / 3 = 89,02\%}$$

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 в пределах от 80% до 90% свидетельствует о высоком уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг управления.

Для повышения данного показателя необходимо:

- увеличить объем заявлений, направленных в электронном виде или через МФЦ;
- своевременно 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:

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

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

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

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

$$K_{\text{эф}}(\%) = (92,7\% + 89,02\%)/2 = 90,86 \%$$

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 90% свидетельствует об очень высоком уровне эффективности предоставления услуг.

Раздел IV. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в управлении в 2022 году необходимо:

1. В случае необходимости проводить усиленное информирование граждан об изменениях в графике приема заявлений, четко продумывать организацию приема заявлений при возникновении нестандартных ситуаций. Постоянно принимать звонки от граждан и проводить их консультирование по возникшим вопросам.

2. В срочном порядке принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления услуг. Особое внимание необходимо уделить услугам, по которым заявления поступают в электронном виде через ИС «Полтава» Калужской области», Платформу государственных сервисов. Во избежание снижения уровня оценки качества оказания муниципальных услуг важно завершать исполнение запросов, поступивших в электронном виде, не позднее срока, установленного информационной системой.

3. В связи с установлением Правительством Калужской области на 2022 год показателя по предоставлению услуг в электронном виде на уровне не менее 50%, требуется усилить привлечение граждан к получению муниципальных услуг управления в электронном виде.

4. Своевременно провести работу по актуализации административных регламентов предоставления муниципальных услуг управления. Рассмотреть возможность приведения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие типовым административным регламентам, разработанным федеральными органами исполнительной власти.

Кроме того, в целях получения максимально достоверного результата удовлетворенности граждан качеством работы управления необходимо привлекать как можно больше граждан к оценке качества предоставления услуг. В том числе, путем:

- размещения информации на официальных страницах в социальных сетях управления;
- направления e-mail рассылки с предложением участия в опросе гражданам, получившим результат услуги;
- размещения QR кода в помещении управления.

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением государственной (муниципальной) услуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Способ обращения</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>лично посетил управление</td> <td>83,33%</td> </tr> <tr> <td>МФЦ</td> <td>2,08%</td> </tr> <tr> <td>почта</td> <td>4,17%</td> </tr> <tr> <td>электронная почта</td> <td>8,33%</td> </tr> <tr> <td>Единый портал госуслуг</td> <td>2,08%</td> </tr> </tbody> </table>	Способ обращения	Процент	лично посетил управление	83,33%	МФЦ	2,08%	почта	4,17%	электронная почта	8,33%	Единый портал госуслуг	2,08%
Способ обращения	Процент												
лично посетил управление	83,33%												
МФЦ	2,08%												
почта	4,17%												
электронная почта	8,33%												
Единый портал госуслуг	2,08%												
<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>3</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>36</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	3	2 балла	0	3 балла	2	4 балла	7	5 баллов	36
Рейтинг	Количество												
1 балл	3												
2 балла	0												
3 балла	2												
4 балла	7												
5 баллов	36												
<p>Если вы лично посещали орган Городской Управы города Калуги оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление государственной (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>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	1	3 балла	1	4 балла	8	5 баллов	31
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	1												
3 балла	1												
4 балла	8												
5 баллов	31												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Состояние</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>получил результат раньше ожидаемого срока</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>получил отказ в предоставлении муниципальной услуги</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>получил результат в положенный срок</td> <td>44%</td> </tr> </tbody> </table>	Состояние	Процент	получил результат раньше ожидаемого срока	54%	получил отказ в предоставлении муниципальной услуги	2%	получил результат в положенный срок	44%				
Состояние	Процент												
получил результат раньше ожидаемого срока	54%												
получил отказ в предоставлении муниципальной услуги	2%												
получил результат в положенный срок	44%												

<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам государственной (муниципальной) услуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>39</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	2	3 балла	1	4 балла	6	5 баллов	39
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	2												
3 балла	1												
4 балла	6												
5 баллов	39												
<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>46%</td> </tr> <tr> <td>некомпетентен в своем вопросе</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	вежливый	50%	компетентный	46%	некомпетентен в своем вопросе	4%				
Категория	Процент												
вежливый	50%												
компетентный	46%												
некомпетентен в своем вопросе	4%												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	3	4 балла	14	5 баллов	31
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	3												
4 балла	14												
5 баллов	31												

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»
				Удовлетворено в установленные сроки	Рассмотрено с нарушением сроков	Количество отказов в предоставлении услуги						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Отдел объектов капитального строительства												
1.	Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения в муниципальном образовании «Город Калуга»	2	700	360	0	289	Да	0	Да	48	Да	70
2.	Перевод жилого помещения в нежилое, нежилого помещения в жилое в муниципальном образовании «Город Калуга»		35	16	0	16	Да	0	Да	1	Да	5
3.	Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объекта капитального	6	239	97	146	90	Да	0	Да	220	Да	5

	строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»										
4.	Выдача разрешения на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию в муниципальном образовании «Город Калуга»	175	64	0	85	Да	0	Да	3	Да	0
5.	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 на территории муниципального образования «Город Калуга»	750	432	0	315	Да	0	Да	1	Нет	-
6.	Выдача уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	221	195	7	30	Да	0	Да	19	Да	19
7.	Выдача уведомления о соответствии (несоответствии) указанных в уведомлении застройщика о планируемом им строительстве или реконструкции параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения этих объектов на земельном участке в муниципальном образовании «Город Калуга»	938	713	47	213	Да	0	Да	144	Да	140
8.	Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемого за счет средств материнского (семейного) капитала	52	42	0	10	Да	0	Да	1	Нет	-

9.	Выдача заключения о соответствии проектной документации плану наземных и подземных коммуникаций на территории муниципального образования «Город Калуга»		0	0	0	0	Да	0	Нет	-	Нет	-
Отдел ведения ИСОГД												
10.	Выдача градостроительного плана земельного участка в муниципальном образовании «Город Калуга»	2	646	569	25	63	Да	1	Да	464	Да	174
11.	Присвоение изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»	2	1211	1211	72	0	Да	0	Да	248	Нет	-
12.	Предоставление сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	828	828	0	0	Да	0	Нет	-	нет	-
13.	Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	22	20	0	2	Да	0	Да	0	Нет	-
14.	Направление уведомлений о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомлений о завершении сноса объекта капитального строительства в МО «Город Калуга»	1	546	542	0	4	Да	0	Да	14	Нет	-
Отдел градостроительного планирования												
15.	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	92	56	0	31	Да	0	Да	4	Нет	-
Отдел оформления земельных участков под объектами недвижимого имущества												
16.	Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в	10	1375	782	0	524	Да	0	Да	16	Нет	-

	государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в собственности граждан и предназначенных для ведения личного подсобного хозяйства, огородничества, садоводства, дачного хозяйства, индивидуального жилищного строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»											
17.	Предоставление земельных участков под объектами недвижимого имущества	7	408	334	1	70	Да	0	Да	5	Да	2
18.	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком	5	5	5	0	0	Да	0	Нет	-	Нет	-
19.	Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории и предварительное согласование предоставления земельного участка под объектами недвижимого имущества	7	235	177	1	27	Да	0	Да	17	Да	11
Отдел землеустроительной документации												
20.	Выдача копий документов из землеустроительного дела	2	458	199	0	259	Да	0	Нет	-	Нет	-
21.	Выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки	1	0	0	0	0	Да	0	Нет	-	Нет	-
22.	Согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования	3	244	166	0	11	Да	0	Да	0	Нет	-
Отдел оформления земельных участков под строительство и иные цели												
23.	Предоставление земельных участков гражданам или крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности	2	2	2	0	0	Да	0	Да	0	Да	0
24.	Предоставление земельного участка для целей, не связанных со строительством	8	421	243	0	149	Да	0	Да	14	Да	0
25.	Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование для	2	0	0	0	0	Да	0	Да	0	нет	-

	жилищного строительства, осуществляемое полностью за счет средств федерального бюджета, средств бюджета субъекта РФ или средств местного бюджета											
26.	Предоставление земельных участков для ведения садоводства	2	104	61	0	39	Да	0	Да	0	Да	0
27.	Предоставление земельного участка для ведения личного подсобного хозяйства	7	42	5	0	33	Да	0	Да	0	Да	0
28.	Бесплатное предоставление земельных участков для ИЖС гражданам, имеющим трех и более детей, в МО «Город Калуга»	3	79	16	0	63	Да	0	Да	0	Да	0
29.	Предоставление земельного участка для ИЖС	7	65	6	0	56	Да	0	Да	6	Да	0
30.	Установление публичного сервитута в отношении земельных участков, расположенных в муниципальном образовании «Город Калуга»	7	8	4	0	0	Да	0	Да	0	Нет	-

Определение коэффициента качества работы с административными регламентами

Наименование муниципальной услуги	Соответствие административного регламента требованиям законодательства РФ		Своевременное внесение изменений в административный регламент	Коэффициент качества работы с административными регламентами
	Соответствие административного регламента Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Соответствие административного регламента иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги		
Выдача копий документов из землеустроительного дела	1	1	не требовалось	100
Выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки муниципального образования «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100
Предоставление земельных участков под объектами недвижимого имущества в муниципальном образовании «Город Калуга»*	1	0,5	0	50
Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100
Согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями	1	1	не требовалось	100

населенных пунктов или землями общего пользования				
Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории и предварительное согласование предоставления земельного участка под объектами недвижимого имущества в муниципальном образовании «Город Калуга»*	1	0,5	0	50
Предоставление земельных участков гражданам или крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности в муниципальном образовании «Город Калуга»*	1	1	не требовалось	100
Предоставление земельного участка для целей, не связанных со строительством*	1	1	не требовалось	100
Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование для жилищного строительства, осуществляемое полностью за счет средств федерального бюджета, средств бюджета субъекта РФ или средств местного бюджета*	1	1	не требовалось	100
Предоставление земельных участков для ведения садоводства*	1	0,5	0	50
Предоставление земельного участка для ведения личного подсобного хозяйства*	1	1	не требовалось	100

Бесплатное предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства гражданам, имеющим трех и более детей, в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	0	0	33,3
Предоставление земельного участка для индивидуального жилищного строительства в муниципальном образовании "Город Калуга"	1	1	не требовалось	100
Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100
Перевод жилого помещения в нежилое, нежилого помещения в жилое в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100
Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100
Выдача градостроительного плана земельного участка в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100
Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства, предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров	1	1	1	100

разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства				
Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100
Выдача разрешения на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	0	0	33,3
Присвоение, изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100
Предоставление сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	0	0	33,3
Направление уведомлений о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомлений о завершении сноса объекта капитального строительства в МО «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100
Выдача уведомления о соответствии (несоответствии) указанных в уведомлении застройщика о планируемом им строительстве или реконструкции параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового	1	1	не требовалось	100

дома установленным параметрам и допустимости размещения этих объектов на земельном участке в муниципальном образовании «Город Калуга»				
Выдача уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	1	1	не требовалось	100
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 на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	0	0	33,3
Установление публичного сервитута в отношении земельных участков, расположенных в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100
Выдача заключения о соответствии проектной документации плану наземных и подземных коммуникаций на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100

Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в собственности граждан и предназначенных для ведения личного подсобного хозяйства, огородничества, садоводства, дачного хозяйства, индивидуального жилищного строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100
Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемого за счет средств материнского (семейного) капитала	1	1	не требовалось	100
Итого:				86,1%

* Рекомендуется переработать содержания данных административных регламентов, так как они содержат дублирующие административные процедуры, сократив их количество до 3, согласно основным административным процедурам: утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории; предварительное согласование предоставления земельного участка; предоставление земельных участков, находящихся муниципальной собственности без проведения торгов.

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	83,3%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	12,3%
Итоговое значение показателя качества:			47,85%
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	50%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	4,30%
Итоговое значение показателя качества:			27,15%
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	96,98%
		Доля муниципальных услуг с возможностью осуществления предварительной записи на подачу документов	100%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0%
Итоговое значение показателя качества:			98,99%
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	86,1%
Итоговое значение показателя качества:			93,05%