

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В УПРАВЛЕНИИ ГОРОДСКОГО ХОЗЯЙСТВА 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, оказываемых управлением городского хозяйства города Калуги (далее – управление).

Перечень муниципальных услуг управления:

1. предоставление лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга»;
2. подготовка и выдача специального разрешения на право производство земляных работ (ордера);
3. выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга»;
4. предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение;
5. выдача специального разрешения на движение тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства по автомобильным дорогам общего пользования местного значения муниципального образования «Город Калуга»;
6. оформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок на территории муниципального образования «Город Калуга» и карт маршрута регулярных перевозок, переоформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок.

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

Управление городского хозяйства города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	6
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	6
Количество услуг, переведенных в электронный вид	4
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	9

Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 2021 год	6221
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	6221
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

Раздел I. Результаты удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением городского хозяйства 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 все участники опроса для получения муниципальных услуг обращались лично в управление и получили результат услуги в положенный срок.

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	26	96,15%	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)		97,44%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		93,08%	Высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			95,8%	Очень 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:

Вежливые и компетентные сотрудники дали ответы на все интересующие вопросы
Полностью удовлетворён
Отвратительный тесный обшарпанный кабинет: Ленина 93, каб. 115

Я благодарю инспекторов за быструю своевременную и качественную работу! Огромная благодарность! Спасибо за человеческое отношение
Услуга оказана быстро качественно.
Все отлично

** орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

Стоит отметить, что большинство опрошенных респондентов оценивали услугу по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение (23 человека).

Только 3 человека оценили вторую по популярности услугу по подготовке и выдаче специального разрешения на право производство земляных работ (ордера).

К сожалению, не получено ни одной оценки по услугам «выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга» и «оформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок на территории муниципального образования «Город Калуга» и карт маршрута регулярных перевозок, переоформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок».

По остальным услугам управления заявлений не поступало.

Полученные данные указывают на преимущественно высокую оценку гражданами качества предоставления услуг в управлении. Однако количество опрошенных граждан является недостаточным для полноценного вывода.

В 2022 году необходимо усилить привлечение граждан к оценке качества предоставления услуг. Выдавать им листовки с зашифрованной ссылкой на опрос, а в случае, если заявка направлена в электронном виде, направлять заявителю ссылку на опрос по электронной почте.

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 «Общие сведения». Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение (4669 заявления);

- подготовка и выдача специального разрешения на право производство земляных работ (ордера) (1528 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: Все заявления, поступившие на предоставление муниципальных услуг, были рассмотрены в установленные сроки и удовлетворены.

Предварительная запись для подачи заявлений на предоставления муниципальных услуг не предусмотрена.

В 2021 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

Расчет значения показателя: $U_s = (100\% + 0\% + (100\% - 0\%)) / 3 = 66,7\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: рассмотреть возможность внедрения предварительной записи на получение наиболее востребованных муниципальных услуг.

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

Текущая ситуация: с 2020 года в электронном виде с помощью регионального портала госуслуг можно было получить 1 муниципальную услугу управления по подготовке и выдаче специального разрешения на право производство земляных работ (ордера). С августа 2021 года данная услуга может оказываться в электронном виде с помощью Единого портала госуслуг.

Также в электронный вид в 2021 году были переведены еще 3 муниципальные услуги управления (к сожалению, не самые востребованные):

- выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга»;

- выдача специального разрешения на движение тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства по автомобильным дорогам общего пользования местного значения муниципального образования «Город Калуга»;

- оформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок на территории муниципального образования «Город Калуга» и карт маршрута регулярных перевозок, переоформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок.

Таким образом, доля услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества услуг, составила **66,7%**.

В электронном виде поступило только одно заявление на предоставление услуги по подготовке и выдаче специального разрешения на право производство земляных работ (ордера).

Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде – **0,02%**.

Расчет значения показателя: $Уэл = (66,7 \% + 0,02\%)/2 = 33,3\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: необходимо провести работу по информированию заявителей 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. Таким образом увеличить количество заявлений на предоставление услуг, направленных в электронном виде.

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 услуга по выдаче специального разрешения на право производство земляных работ (ордера). Заявления на предоставление данной услуги через МФЦ не поступали.

В связи с тем, что наиболее востребованная услуга по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение предоставляется в течении 1 дня, ее передача в МФЦ нецелесообразна.

Остальные услуги маловостребованы среди населения.

Таким образом, доля муниципальных услуг управления, переданных для предоставления в МФЦ, составляет **16,7%**. Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в МФЦ – **0 %**.

Расчет значения показателя: $U_{\text{мфц}} = (16,7\% + 0\%) / 2 = 8,3 \%$

Интерпретация полученного значения: низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

Рекомендации для повышения показателя: провести работу по информированию заявителей о возможности предоставления услуги по выдаче специального разрешения на право производство земляных работ (ордера) 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».

1. В 2021 году в связи с внедрением электронного сервиса подачи заявлений через Единый портал госуслуг постановлением Городской Управы города Калуги от 29.07.2021 № 272-п утвержден административный регламент предоставления муниципальной услуги по оформлению свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок на территории муниципального образования «Город Калуга» и карт маршрута

регулярных перевозок, переоформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок.

2. В отношении административного регламента предоставления услуги по выдаче специального разрешения на движение тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства по автомобильным дорогам общего пользования местного значения муниципального образования «Город Калуга» специалистам требуется провести анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (п.2.5. регламента), т.к часть из них признана утратившими силу и внести соответствующие изменения в административный регламент.

3. По административному регламенту предоставления муниципальных услуг по предоставлению лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга» не устранены замечания, указанные при проведении мониторинга 2020 года, а именно:

- не актуализировано наименование должности руководителя управления;
- не проведен анализ административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга» на соответствие действующему законодательству в сфере предоставления лесных участков, т.к. порядок подготовки и заключения договора аренды лесного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, утвержденный приказом Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации от 28.10.2015 № 445, на основе которого проводилось написание регламента, признан утратившим силу.

Кроме того, подпункт 3.5. раздела 3 данного регламента противоречит действующему законодательству (Федеральному закону от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости») в части обеспечения заявителем государственной регистрации права на лесной участок. *Согласно статье 19 Федерального закона от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости» орган местного самоуправления в случае, если право, ограничение права или обременение объекта недвижимости возникают на основании акта органа местного самоуправления либо сделки с органом местного самоуправления, в том числе сделки, совершенной на основании акта органа местного самоуправления, в срок не позднее пяти рабочих дней с даты принятия такого акта или совершения такой сделки обязан направить в орган регистрации прав заявление о государственной регистрации прав и прилагаемые к нему документы в отношении соответствующего объекта недвижимости.*

4. В административном регламенте предоставления муниципальной услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение не актуализированы формы заявления на предоставление услуги, в соответствии с постановлением Городской Управы г. Калуги от 15.05.2017 №166-п «Об утверждении Положения об организации похоронного дела, предоставлении услуг по погребению и содержанию общественных кладбищ на территории муниципального образования «Город Калуга», Положения о порядке деятельности и предоставлении услуг по погребению на территории муниципального образования «Город Калуга» специализированной службой по вопросам похоронного дела».

5. Административные регламенты: выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга» и подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера) актуальны и соответствуют законодательству.

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

Расчет значения показателя: $U_{ар} = (100\% + 61,1\%) / 2 = 80,5\%$

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

Рекомендации для повышения показателя:

Необходимо устранить вышеуказанные замечания и привести административные регламенты в соответствие законодательству.

Кроме того, по услугам, переведенным в электронный вид, до июля 2022 года также необходимо внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в части новых требований к взаимодействию с заявителем при предоставлении муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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):

$K_{пр} = (66,7\% + (33,4\% + 8,33\%) + 80,55\%) / 3 = 62,96\%$

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 в срочном порядке привести административные регламенты предоставления муниципальных услуг в соответствие нормативным правовым актам, регулирующим предоставление услуги.

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, %.

$$K_{эф}(\%) = (95,8\%+62,9\%)/2 = 79,35\%$$

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 VII. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении городского хозяйства города Калуги

Проведение мониторингов позволяет диагностировать реальный уровень качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги. По результатам данного мониторинга сделаны выводы о преимущественно среднем качестве предоставления муниципальных услуг в управлении.

Результаты социологической части мониторинга показали, что заявители довольны качеством оказания услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребением умершего и выдаче разрешения на погребение.

К сожалению, в опросе о качестве предоставления услуг приняло участие недостаточное количество участников, в связи с чем, сделать полноценный вывод о высокой оценке гражданами качества предоставления услуг затруднительно. В 2022 году необходимо привлекать как можно больше граждан к оценке гражданами качества предоставления услуг.

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

1. Усилить контроль за качеством и своевременностью подготовки административных регламентов предоставления муниципальных услуг управления.

3. Проводить активное информирование граждан о возможности получения услуг, переведенных в электронный вид в 2021 году, через Единый портал государственных услуг.

Информирование может проводиться посредством информационных стендов, новостных статей на официальном сайте Городской Управы города Калуги, в газете «Калужская неделя», на официальных страницах управления и Городской Управы города Калуги в социальных сетях, а также при проведении личных консультаций заявителей по порядку оказания услуги.

Стоит отметить, что информация о выдаче разрешения специального разрешения на право производства земляных работ размещается в специальном разделе на официальном сайте Городской Управы города Калуги (<https://www.kaluga.gov.ru/gradostroitelstvo/vydacha-razresheniy/razresheniya-na-proizvodstvo-zemlyanykh-rabot/>).

В целях размещения наиболее актуальной информации на официальном сайте Городской Управы города Калуги необходимо соблюдать своевременность предоставления редакторам сайта сведений о выданных ордерах.

**Результаты оценки качества
предоставления муниципальных услуг**

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением государственной (муниципальной) услуги?</p>	<p>лично посещал орган Городской Управы (100%)</p>												
<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>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>8</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	8	5 баллов	18
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	8												
5 баллов	18												
<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>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	1	3 балла	0	4 балла	1	5 баллов	24
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	1												
3 балла	0												
4 балла	1												
5 баллов	24												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>получил результат раньше ожидаемого срока</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>получил результат в положенный срок</td> <td>31%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил результат в положенный срок 	Категория	Процент	получил результат раньше ожидаемого срока	69%	получил результат в положенный срок	31%						
Категория	Процент												
получил результат раньше ожидаемого срока	69%												
получил результат в положенный срок	31%												

<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>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	1	5 баллов	25
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	1												
5 баллов	25												
<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившему 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>42%</td> </tr> <tr> <td>особого впечатления о сотруднике нет</td> <td>8%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	вежливый	50%	компетентный	42%	особого впечатления о сотруднике нет	8%				
Категория	Процент												
вежливый	50%												
компетентный	42%												
особого впечатления о сотруднике нет	8%												
<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>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	9	5 баллов	17
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	9												
5 баллов	17												

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	Подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера)	3	1528	1528	-	0	0	0	да	1	да	0
2	Подготовка и выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников	1	12	12	-	0	0	0	да	0	нет	-
3	Предоставление лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга»	1	0	0	-	0	0	0	нет	-	нет	-
4	Предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение	1 +старшие инспекторы	4669	4669	-	0	0	0	нет	-	нет	-
5	Выдача специального разрешения на движение тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства по автомобильным дорогам общего пользования местного значения муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	-	0	0	0	да	0	нет	-
6	Оформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок	1	11	11	-	0	0	0	да	0	нет	-

на территории муниципального образования «Город Калуга» и карт маршрута регулярных перевозок, переоформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок														
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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		
Подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера)	1	1	не требовалось	100%
Подготовка и выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников	1	1	0 (требовалось внесение изменений в 2020 году, проведено -в марте 2021)	66,67%
Предоставление лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга»	1	0	0	33,33%
Предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение	1	0	0	33,33%
Выдача специального разрешения на движение тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства по автомобильным дорогам общего пользования местного значения муниципального образования «Город Калуга»	1	0	0	33,33%
Оформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок на территории муниципального образования «Город Калуга» и карт маршрута регулярных перевозок, переоформление свидетельств об осуществлении	1	1	не требовалось	100%

перевозок по маршруту регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок				
				Итого: 61,11%

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	66,7%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0,02%
Итоговое значение показателя качества:			33,35%
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	16,7%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0
Итоговое значение показателя качества:			8,3%
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	0
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
Итоговое значение показателя качества:			66,67
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	61,1%
Итоговое значение показателя качества:			80,5%