

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
В УПРАВЛЕНИИ ЭКОНОМИКИ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ 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, 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»*

<b>Управление экономики и имущественных отношений города Калуги</b>	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	10

Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	10
Количество услуг, переведенных в электронный вид	2 (на конец 2021 года)
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	13
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 2021 год	846
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	0
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	0
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	846
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 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 участники опроса для получения муниципальных услуг обращались лично в управление или направляли документы по 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	26	97,9%	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)		98%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		93,85%	Высокий уровень удовлетворенности
<b>Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:</b>			97,01%	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:

Спасибо сотрудникам, все подробно объяснили, помогли, сроки соблюдены. Спасибо. Обращались в управление экономики и имущественных отношений для подачи документов в отдел приватизации, особо хотелось отметить работу сотрудника Кузиной Ирины Игоревны и выразить ей отдельную благодарность за доброжелательность, компетентность и чуткое отношение к своей работе. Спасибо!
---

Сотрудники вежливые и компетентные, что в настоящее время редкость, особенно в органах Государственной и Муниципальной власти.
Вежливые сотрудники, готовы помочь в решении вопроса. Было приятно сотрудничать
Всё очень удобно. Работа отлажена
Сотрудники отдела дали большую информацию по моему вопросу, очень понравилось
Спасибо. Очень удобно.
Все доступно хорошая организация
Всё доступно, быстро и понятно
Все понравилось, все очень удобно. Вопросов не возникло

*\* 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 (21 человек).

К сожалению, не получено ни одной оценки в отношении одной из популярных услуг управления по представлению информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга».

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

В целях получения максимально достоверного результата удовлетворенности граждан качеством работы управления в 2022 году необходимо усилить привлечение граждан к оценке качества предоставления услуг. В том числе, путем размещения информации на официальных страницах в социальных сетях управления, размещения QR кода в помещении управления, выдачи заявителям листовок с QR кодом в момент получения заявителем результата услуги.

## Раздел II. Анализ практики предоставления муниципальных услуг

На этапе анализа практики предоставления муниципальных услуг проверяется:

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления: сроки предоставления услуг, наличие жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) Городской Управы города Калуги, управления и их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;
- уровень перехода управления на предоставление муниципальных услуг в электронной форме, а также через МФЦ по принципу «одного окна»;
- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2021 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 (487 заявлений);
- представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга» (271 заявление).

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 2021 год управлением приняты положительные решения по 832 заявлениям граждан. По 7 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 2021 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

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

**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 средствам официального сайта Городской Управы города Калуги или иных систем).

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

**Текущая ситуация:** на конец 2021 года в электронном виде можно было получить 2 муниципальных услуги управления:

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

- отчуждение недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства<sup>1</sup>.

Таким образом, доля услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества услуг, составила **20%**.

За рассматриваемый период в электронном виде от заявителей не поступило ни одной заявки на предоставление указанных муниципальных услуг.

Кроме того, в рамках проекта министерства цифрового развития Калужской области по цифровой трансформации массовых социально значимых услуг в электронный вид было переведено полномочие по согласованию установки информационной вывески, согласованию дизайн-проекта размещения вывески.

**Расчет значения показателя:**  $U_{эл} = (20\% + 0\%)/2 = 10\%$

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

**Рекомендации для повышения показателя:** необходимо провести работу по информированию заявителей о возможности получения услуги по выдаче разрешений на

---

<sup>1</sup> С февраля 2022 года по решению министерства цифрового развития Калужской области услуга исключена из перечня массовых социально значимых услуг, оказываемых в электронном формате.

установку и эксплуатацию рекламных конструкций 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 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 2021 года не поступало.

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

В 2021 году была предпринята попытка передачи в МФЦ самой востребованной услуги управления по заключению договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации. Однако ввиду усложненной процедуры предоставлений муниципальной услуги при взаимодействии с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Калужской области в организации предоставления данной услуги через МФЦ было отказано.

**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.

Пересмотреть и при возможности оптимизировать (упростить) бизнес-процессы предоставления муниципальной услуги по заключению договоров передачи жилых

помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации, в целях передачи данной услуги в МФЦ.

#### **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 2021 году были внесены изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг комитета по развитию сферы услуг и рекламного рынка (в части наименования структурного подразделения, оказывающего услуги).

Также в соответствии законодательству были приведены административные регламенты предоставления следующих услуг:

- заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации;
- отчуждение недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства.

На конец 2021 года отсутствовала необходимость проведения актуализации административных регламентов предоставления услуг управления.

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

**Расчет значения показателя:**  $U_{ар} = (100\% + 100\%) / 2 = 100\%$

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

**Рекомендации для повышения показателя:** в целях сохранения высокого показателя работы с административными регламентами управлению в 2022 году требуется:

1. привести информацию в административных регламентах предоставления муниципальных услуг, касающуюся 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».

2. По услуге «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга» до июля 2022 года необходимо внести изменения 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». Также рекомендуется рассмотреть возможность приведения данного административного регламента в соответствии с типовым административным регламентом, утвержденным приказом федеральной антимонопольной службы РФ от 26.11.2021 № 1312/21.

3. Из административного регламента предоставления муниципальной услуги по продаже комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом, необходимо исключить из перечня документов, необходимых для предоставления услуги, выписку из домовой книги выкупаемого жилого помещения в коммунальной квартире, в связи с тем, что подготовка и выдача данного документа действующим законодательством РФ в настоящее время не предусмотрены.

4. Кроме того, в течение 2022 года необходимо окончательно решить вопрос о разработке и утверждении административного регламента муниципальной услуги по согласованию размещения информационных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга». Отметим, что в 2021 году полномочие по согласованию установки информационной вывески, согласованию дизайн-проекта размещения вывески было переведено в электронный вид, что обеспечило возможность заявителям подавать заявления на согласование информационных вывесок, конструкций с помощью Единого портала государственных 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):

$$\mathbf{K_{пр} = (70\% + (10\% + 5\%) + 100\%) / 3 = 61,6\%}$$

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:

- во исполнение пункта 3 вопроса 1 протокола сорок восьмого заседания Правительства Калужской области от 31.01.2022 обеспечить повышение доли заявлений, направленных на предоставление муниципальной услуги по выдаче разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций в электронном виде, до 50 % от общего объема заявлений, поданных на предоставление данной услуги;
- постоянно рекомендовать заявителям получать муниципальную услугу по представлению информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга» через МФЦ;
- своевременно провести работы по актуализации административных регламентов предоставления муниципальных услуг, запланированные на 2022 год.

### Раздел III Подсчет коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг

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

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

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

*K<sub>эф</sub> (%) – коэффициент эффективности предоставления муниципальной услуги, %;*

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

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

$$K_{эф}(\%) = (97,01\% + 61,6\%)/2 = 79,3 \%$$

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 (показатель близок к высокому уровню).

#### **Раздел IV. 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 управлению в 2022 году необходимо усилить привлечение граждан к оценке качества предоставления услуг.

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

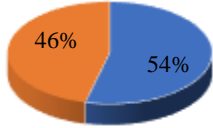
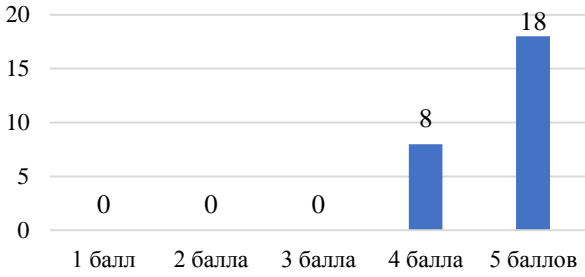
1. Проводить активное информирование граждан о возможности получения услуг управления в электронном виде через Единый портал госуслуг, через МФЦ. В том числе, обеспечить не менее 50% доли заявлений, направленных на предоставление услуги по выдаче разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории МО «Город Калуга», в электронном виде через Единый портал госуслуг.

2. Провести глубокий анализ процесса предоставления услуги по заключению договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации, с целью выявления возможности упрощения процедуры предоставления услуги для дальнейшей ее передачи в МФЦ.

3. Завершить работу по организации на территории муниципального образования «Город Калуга» услуги по согласованию размещения информационных конструкций.

**Результаты оценки качества  
предоставления муниципальных услуг**

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением государственной (муниципальной) услуги?</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ лично посетил орган Городской Управы</li> <li>■ направлял документы по почте</li> </ul>												
<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>4</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	4	5 баллов	22
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	4												
5 баллов	22												
<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>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	3	5 баллов	22
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	3												
5 баллов	22												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ получил результат раньше ожидаемого срока</li> <li>■ получил результат в положенный срок</li> </ul>												
<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>2</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	2	5 баллов	24
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	2												
5 баллов	24												

<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившему Вам услугу</p>	 <p>■ вежливый ■ компетентный</p> <table border="1"><thead><tr><th>Категория</th><th>Процент</th></tr></thead><tbody><tr><td>вежливый</td><td>54%</td></tr><tr><td>компетентный</td><td>46%</td></tr></tbody></table>	Категория	Процент	вежливый	54%	компетентный	46%						
Категория	Процент												
вежливый	54%												
компетентный	46%												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги</p>	 <p>0 0 0 8 18</p> <p>1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов</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												

## 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	36	36	0	0	нет	0	нет	-	нет	-
2	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга»	2	34	34	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	1	1	0	0	нет	0	нет	-	нет	-
5	Прием в собственность муниципального	1	1	0	0	1	нет	0	нет	-	нет	-

	образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений											
6	Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга»	2	271	271	0	0	нет	0	нет	-	да	0
7	Отчуждение недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства	1	13	6	0	4	нет	0	да	0	нет	-
8	Продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом		3	1	0	2	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	487	483	0	0	нет	0	нет	-	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	1	100%
Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	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	1	100%

Продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом	1	1	не требовалось	100%
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	1	100%

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

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель качества</b>	<b>Индикаторы</b>	<b>Значение</b>
1	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	20
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>10</b>
2	Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна»	Доля муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ	10
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>5</b>
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
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>70</b>
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	100
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>100</b>