

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В УПРАВЛЕНИИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
ГОРОДА КАЛУГИ**

ЗА 2024 ГОД

Калуга, 2024 г.

Общая информация

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проведен в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги, утвержденным постановлением Городской Управы города Калуги от 25.06.2021 № 5543-пи, с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых управлением жилищно-коммунального хозяйства города Калуги (далее – управление).

Перечень муниципальных услуг управления:

1. представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
2. оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда;
3. постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда;
4. признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма;
5. признание молодых семей нуждающимися в жилом помещении и имеющими достаточные доходы для оплаты расчетной (средней) стоимости жилья в части, превышающей размер предоставляемой социальной выплаты на приобретение (строительство) жилья;
6. признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам Российской Федерации в реализации полномочий по оказанию государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»;
7. признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции;
8. предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

9. предоставление жилого помещения муниципального специализированного жилого фонда, находящегося в собственности муниципального образования «Город Калуга»;

10. предоставление жилого помещения по договору социального найма на территории муниципального образования «Город Калуга».

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

Управление жилищно-коммунального хозяйства города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	10
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	10
Количество услуг, переведенных в электронный вид	3
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	3
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	0
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	12
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг, за 2024 год	6394
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	208
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	1
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	6393
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

Раздел I. Результаты удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением жилищно-коммунального хозяйства города Калуги

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2024 году, качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением, исследовалась на основе результатов проведения социологического опроса.

Онлайн опрос размещается в сети интернет по адресу: <https://www.kaluga.gov.ru/gosserv/monitoring-uslug/otsenka-kachestva-predostavleniya-uslug.php>

По результатам анкетирования выявлено, что все участники опроса для получения муниципальных услуг обращались лично в управление. Все респонденты отметили, что получили результат услуги в установленный 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	20	95%	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)		96,67%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		91%	Высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			94,5%	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:

Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда
Очень долгое ожидание в очереди. Сказали приходить на получение с 14 до 15 часов. Начиная с 14 часов был полный коридор посетителей , которым тоже было назначено на время с 14 до 15 часов. Присесть негде , т.к. мест недостаточно. Все имеющиеся сидения грязные , на них неприятно сидеть.

Признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам Российской Федерации в реализации полномочий по оказанию государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»
Очень тактичные и грамотные сотрудники в 204 кабинете!
Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции
Вежливые сотрудники, все объяснили, рассказали! Грамотные в своей сфере деятельности!
Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда
Молодцы!
Документы по форме не принимаются. Отказ считается, что УЖКХ г. Калуги не предоставили данные, которые они могут получить сами...
Запроса на дополнительные данные не получал! (1 балл) **
Такое ощущение что ничего даже не проверили , просто отказали (1 балл) **
<i>Комментарии в сети Интернет</i>
В 103 кабинете сидели 4-сотрудников, постучала сказали подождать так как они смотрят видео. Ладно подождала, зашла. Сотрудники очень грубые , такое ощущение что смотрят с веру вниз на человека. Не помешала бы пройти обучение по общению с людьми! Жалко даже ставить одну звездочку (1 балл)
Для чего назначать время приема если не могут принять вовремя?! Приходится ждать по часу , (1 балл)

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

**Оценка восприятия услуги через Единый портал госуслуг

Положительная оценка работы получена преимущественно по услуге по признанию молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам Российской Федерации в реализации полномочий по оказанию государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» (получена обратная связь от 11 заявителей, все параметры оценены на 4 и 5 баллов).

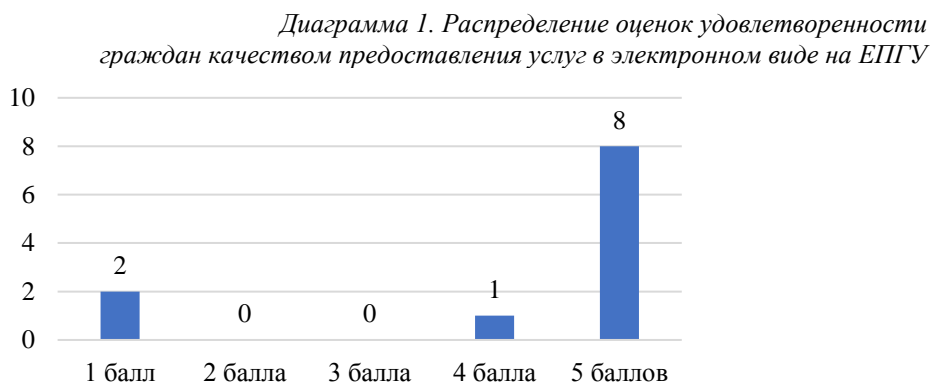
Один из респондентов не удовлетворен длительным ожиданием очереди при получении услуги по оформлению договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда. Аналогичное мнение высказывают заявители, оставившие комментарии в сети интернет (стоит обратить внимание, что недовольство граждан в отношении оказания данной услуги наблюдается ежегодно). Кроме того,

имеются замечания к комфортности зоны ожидания (недостаточное количество мест для сидения, грязь).

Один из заявителей отметил грубость сотрудников, находящихся в 103 кабинете (отдел по организации управления многоквартирными домами).

В отношении услуги по **постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда**, заявители оставляли отзывы по результатам предоставления услуги в электронной форме на Едином портале госуслуг.

Средняя оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления данной услуги на Едином портале госуслуг составила 4,18 баллов (из 5 возможных баллов). Два заявителя оценили качество предоставления услуги в 1 балл по причине получения отказа в предоставлении муниципальной услуги (по основаниям, предусмотренным административным регламентом).



Таким образом, для создания наиболее качественных условий предоставления муниципальных услуг управлению необходимо обратить внимание на:

- улучшение обстановки в местах получения услуг, комфортность мест ожидания и заполнения документов;
- сокращение времени ожидания заявителей при получении услуги по оформлению договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, в том числе рассмотреть возможность увеличения времени приема заявителей;
- необходимость грамотного и вежливого общения с гражданами.

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.

В 2024 году количество муниципальных услуг, оказываемых управлением, увеличилось с 8 до 10 услуг. Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2024 году представлена в разделе «Общая информация». Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (4712 заявлений);

- оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда (1291 заявление).

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

1. Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

Текущая ситуация: Большинство заявлений, поступивших на предоставление муниципальных услуг, были рассмотрены в установленные сроки. Зафиксировано нарушение срока предоставления услуги только по 1 заявлению, поступившему через Единый портал госуслуг. Управлением принято 6 166 положительных решений, по 212 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами, в том числе по 26 заявлениям, поступившим через Единый портал госуслуг, было отказано в приеме документов.

Предварительная запись для подачи заявлений на предоставление муниципальных услуг, согласно административным регламентам, не предусмотрена.

В 2024 году жалобы на нарушение порядка оказания муниципальных услуг не поступали.

Управлением, начиная с августа 2024 года, выполняются требования части 3.1 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с которой при предоставлении муниципальных услуг вне зависимости от способа обращения заявителя, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления услуг, необходимо направлять в личный кабинет заявителя на едином портале государственных и муниципальных услуг:

- сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- результат предоставления муниципальной услуги.

Однако стоит обратить внимание на предоставление информации о ходе рассмотрения заявлений при оказании муниципальной услуги «Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции». За IV квартал 2024 года направлена информация о ходе рассмотрения заявления только по 2 заявлениям¹ из 8² принятых решений.

Расчет значения показателя: $U_s = (99,98\% + 0\% + (100\% - 0\%)) / 3 = 66,66\%$

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

Рекомендации для повышения показателя:

1. Рассмотреть возможность внедрения предварительной записи через официальный сайт Городской Управы города Калуги на получение востребованных муниципальных услуг управления. Утвердить возможность предварительной записи в административных регламентах предоставления муниципальных услуг.

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

¹ По данным системы автоматизированного мониторинга ЕПГУ

² По данным ГАС «Управление»

2. Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме

Текущая ситуация: По состоянию на конец 2024 года в электронном виде можно получить 3 муниципальных услуги управления.

- постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда;
- предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;
- предоставление жилого помещения по договору социального найма.

Доля услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества услуг, составляет **30%**.

В электронном виде за рассматриваемый период поступило 208 заявлений. Большинство из них были поданы на услугу по постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда. Доля заявлений, направленных на получение муниципальных услуг в электронном виде, составила – 3,25% от общего количества принятых заявлений на предоставление услуг управления.

Однако в разрезе массовых социально значимых услуг (в перечень которых входят указанные электронные услуги), управлением в 2024 году успешно достигнут (со значительным превышением) целевой показатель по доле заявлений, направленных на предоставление массовых социально значимых услуг в электронном виде, от общего количества заявлений (далее - показатель), установленный протоколом сто двадцать третьего заседания Правительства Калужской области от 25.03.2024 - **95,5%**.

Расчет значения показателя: $U_{эл} = (30\% + 3,25\%)/2 = 16,63\%$

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

Рекомендации для повышения показателя:

1. В 2025 году не допустить снижения достигнутого значения показателя по доле массовых социально значимых услуг, оказанных в электронном виде.

2. Продолжить информирование граждан о возможности получения услуг в электронном виде посредством использования таких каналов как социальные сети (управления и Городской Управы города Калуги), печатные издания (газета «Калужская неделя», раздаточные материалы), размещения новостных материалов на официальном сайте Городской Управы города Калуги, на стендах и в других наглядных местах.

3. Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна»

Текущая ситуация: В многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) переданы 3 муниципальные услуги управления:

- постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда;
- признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма;
- признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции.

Получение указанных услуг в МФЦ не востребовано среди заявителей. За 2024 год, согласно данным ГАС «Управление», в управление поступило только 1 заявление на получение услуги по признанию граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма.

Таким образом, доля муниципальных услуг управления, переданных для предоставления в МФЦ, составляет **30%**. Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в МФЦ – **0,02%**.

Расчет значения показателя: $U_{\text{мфц}} = (30\% + 0,02\%) / 2 = 15,01\%$

Интерпретация полученного значения: средний уровень предоставления услуг в МФЦ.

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

- признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма;
- признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции.

Услуга по постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда, должна преимущественно оказываться в электронном виде, в связи с чем, ее предоставление через МФЦ не является обязательным.

4. Уровень работы с административными регламентами

Текущая ситуация: В 2024 году утверждены 2 новых административных регламента предоставления муниципальных услуг управления.

- предоставление жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда, находящегося в собственности муниципального образования «Город Калуга» *(разработка проекта данного регламента была начата еще в 2022 году)*;

- признание молодых семей нуждающимися в жилом помещении и имеющими достаточные доходы для оплаты расчетной (средней) стоимости жилья в части, превышающей размер предоставляемой социальной выплаты на приобретение (строительство) жилья.

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

По состоянию на конец 2024 года имелись замечания в отношении административных регламентов предоставления следующих услуг:

- представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению - не актуализированы: электронная почта управления, перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления услуг, наименование структурного подразделения управления)*.

- признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам РФ в реализации полномочий по оказанию государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы РФ «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан РФ» - не внесены изменения в перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае если заявитель является участником специальной военной операции)*.

- Предоставление жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда, находящегося в собственности муниципального образования «Город Калуга» - указан неверный адрес электронной почты управления.

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

* Проекты внесения изменений в данные административные регламенты поступали на согласование в управление делами Городского Головы города Калуги в январе 2025 года.

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 85,83\%) / 2 = 92,8\%$

Интерпретация полученного значения: управлением достигнут высокий уровень работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя:

1. Исправить замечания к административным регламентам предоставления муниципальных услуг.

- представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам РФ в реализации полномочий по оказанию государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы РФ «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан РФ»;

- предоставление жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда, находящегося в собственности муниципального образования «Город Калуга»;

2. В связи с изменениями в структуре управления, необходимо внести изменения в административные регламенты отдела реализации жилищных прав граждан комитета жилищной политики, отдела по организации управления многоквартирными домами.

3. В связи с отключением регионального портала государственных и муниципальных услуг Калужской области рекомендуется исключить по тексту всех административных регламентов сведения о данном портале.

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 ($K_{пp}$):

$K_{пp} = ((16,63\% + 15,01\%) + 66,7\% + 92,8\%) / 3 = 63,7\%$

В соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги полученное значение показателя свидетельствует о среднем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг управления.

Для повышения данного показателя необходимо:

- не допускать снижения доли заявлений, направленных на предоставление массовых социально значимых услуг управления, в электронном виде через Единый портал госуслуг;

- утвердить необходимые изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг;

- рассмотреть возможность внедрения предварительной онлайн записи на предоставление услуг через официальный сайт Городской Управы города Калуги.

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, %.

$$K_{эф}(\%) = (94,5\%+63,7\%)/2 = 79,1\%$$

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 свидетельствует об эффективности работы управления выше среднего уровня (близок к высокому уровню).

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

Ежегодное проведение мониторингов позволяет проводить сравнительный анализ их результатов, отслеживать динамику происходящих изменений в качественных и количественных показателях работы управления в части предоставления муниципальных услуг.

Наименование показателя	2021 год	2022 год	2023 год	2024 год	Динамика показателя 2022/2023/2024	Причины роста/падения показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	85,16%	86,36%	83,82%	94,5%	+1,2/-2,54/ +10,68	Сокращение числа негативных оценок в отношении качества работы управления
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	66,6%	66,6%	66,6%	66,6%	-	-
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	12,68%	16,99%	17,7%	16,6%	+4,31/+0,71/ -1,1	Увеличение количества услуг, оказываемых управлением. При этом число услуг, переведенных в электронный вид или оказываемых через МФЦ, осталось на уровне 2023 года
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	18,76%	16,67%	16,7%	15,01%	-2,09/+0,03/ -1,69	
Уровень работы с административными регламентами	87,5%	82,64%	85,18%	92,8%	-4,86/+2,54/ +7,62	Утверждение административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда, находящегося в собственности МО «Город Калуга»
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	61,87%	60,98%	62,08%	63,7%	-0,89/+ 1,1/ 1,62	Значительное улучшения качества работы с административными регламентами
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	73,5%	73,67%	72,94%	79,1%	+0,17/-0,73/ +6,16	Повышение уровня удовлетворённости граждан качеством предоставления муниципальных услуг, улучшение практической работы при предоставлении муниципальных услуг

Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении жилищно-коммунального хозяйства города Калуги

Социологическая часть мониторинга выявила высокую удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг (впервые с 2021 года). Калужане стали меньше жаловаться на грубость сотрудников и некачественную работу управления. Однако, по-прежнему причиной низких оценок становится наличие очередей и отсутствие комфорта помещений управления.

В целях дальнейшего повышения удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг необходимо принять меры по сокращению очередей, путем расширения времени приема заявителей, а также организации предварительной записи, в том числе через официальный сайт Городской Управы города Калуги. Это прежде всего актуально при предоставлении услуги по оформлению договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда (как наиболее востребованной муниципальной услуги, к которой со стороны заявителей имеются наибольшие претензии).

Кроме того, необходимо на постоянной основе поддерживать работу с обратной связью от заявителей и уделять внимание к развитию человекоцентричности у сотрудников управления. Проводить обязательное ознакомление всех специалистов со стандартом «Государство для людей» (*с информацией можно ознакомиться на сайте: <https://www.государстводлялюдей.рф/>*).

В целях улучшения практической части работы по предоставлению муниципальных услуг управлению необходимо:

1. Обратить особое внимание на оказание услуг, включенных в перечень массовых социально значимых услуг Калужской области. Требуется не допускать снижения показателя по доле заявлений, направленных на предоставление данных услуг в электронном виде, достигнутого по результатам 2024 года, а также обеспечить высокую удовлетворенность заявителей качеством оказанных услуг (средний балл должен составить не менее 4,5, по оценкам, оставленным на Едином портале госуслуг).

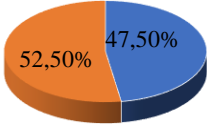
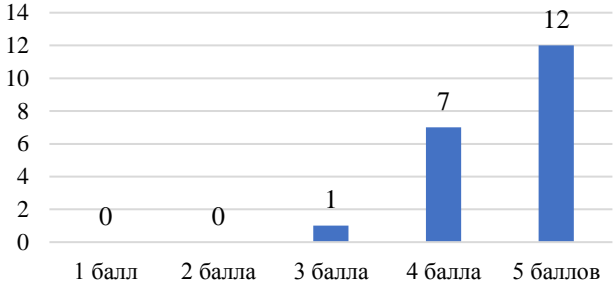
2. Информировать заявителей о возможности получения ряда муниципальных услуг через МФЦ.

3. Оперативно внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг (замечания указаны в пункте 4 раздела II мониторинга).

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

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением 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>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	1	3 балла	0	4 балла	5	5 баллов	14
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	1												
3 балла	0												
4 балла	5												
5 баллов	14												
<p>Если вы лично посещали орган Городской Управы города Калуги оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление муниципальной услуги в орган Городской Управы города Калуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>19</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	0	5 баллов	19
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	0												
5 баллов	19												
<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>80,00%</td> </tr> <tr> <td>получил результат в положенный срок</td> <td>20,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	получил результат раньше ожидаемого срока	80,00%	получил результат в положенный срок	20,00%						
Категория	Процент												
получил результат раньше ожидаемого срока	80,00%												
получил результат в положенный срок	20,00%												
<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам муниципальной услуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>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>0</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>19</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	1	3 балла	0	4 балла	0	5 баллов	19
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	1												
3 балла	0												
4 балла	0												
5 баллов	19												

<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>47,50%</td></tr><tr><td>компетентный</td><td>52,50%</td></tr></tbody></table>	Категория	Процент	вежливый	47,50%	компетентный	52,50%						
Категория	Процент												
вежливый	47,50%												
компетентный	52,50%												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги</p>	 <p>14 12 10 8 6 4 2 0</p> <p>0 0 1 7 12</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>1</td></tr><tr><td>4 балла</td><td>7</td></tr><tr><td>5 баллов</td><td>12</td></tr></tbody></table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	1	4 балла	7	5 баллов	12
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	1												
4 балла	7												
5 баллов	12												

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	Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	5	4712	4712	0	0	нет	0	нет	-	нет	-
2	Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	1	1291	1291	0	0	нет	0	нет	-	нет	-
3	Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда	2	170	33	0	137	нет	0	да	167	да	0
4	Признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма	1	74	41	0	28	нет	0	нет	-	да	1
5	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма		59	38	0	21	нет	0	да	26	нет	-

6	Признание молодых семей нуждающимися в жилом помещении и имеющими достаточные доходы для оплаты расчетной (средней) стоимости жилья в части, превышающей размер предоставляемой социальной выплаты на приобретение (строительство) жилья	1	2	1	0	1	нет	0	нет	-	нет	-
7	Признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам Российской Федерации в реализации полномочий по оказанию государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»		27	15	0	8	нет	0	нет	-	нет	-
8	Предоставление жилого помещения по договору социального найма на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	21	2	0	15	нет	0	да	15	нет	-
9	Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции	1	37	32	0	2	нет	0	нет	-	да	0
10	Предоставление жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда, находящегося в собственности муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	0	0	нет	0	нет	-	нет	0

**по данным системы ГАС «Управление».*

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		
Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	1	0,5	0	50%
Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	1	1	-	100%
Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда	1	1	-	100%
Признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма	1	1	0 (уточнены названия отдела и СФР только в феврале 2024 года)	66,67%
Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	1	1	-	100%
Признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам Российской Федерации в реализации полномочий по оказанию государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации	1	0,8	0,5	76,67%

Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»				
Признание молодых семей нуждающимися в жилом помещении и имеющими достаточные доходы для оплаты расчетной (средней) стоимости жилья в части, превышающей размер предоставляемой социальной выплаты на приобретение (строительство) жилья	1	1	-	100%
Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции	1	1	-	100%
Предоставление жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда	1	0,9	0	63,3%
Предоставление жилого помещения по договору социального найма на территории муниципального образования «Город Калуга».	1	1	-	100%
Итого:				85,67%

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

№ п/п	Показатель качества	Индикаторы	Значение
1	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	30%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	3,25%
Итоговое значение показателя качества:			16,63%
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	30%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0,02%
Итоговое значение показателя качества:			15,01%
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	99,98%
		Доля муниципальных услуг с возможностью осуществления предварительной записи на подачу документов	0%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0%
Итоговое значение показателя качества:			66,6%
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	85,67%
Итоговое значение показателя качества:			92,8%