

Городская Управа города Калуги

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

Перечень муниципальных услуг управления, оказываемых в 2024 году:

1. подготовка и выдача специального разрешения на право производство земляных работ (ордера);
2. выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга»;
3. предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение;
4. 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;
5. выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных воздушных судов (за исключением полетов беспилотных воздушных судов с максимальной взлетной массой менее 0,25 кг), подъемов привязных аэростатов над территорией муниципального образования «Город Калуга», а также на посадку (взлет) на площадки, расположенные в границах муниципального образования «Город Калуга», сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации (далее – выдача разрешений на полеты);
6. согласование создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга»;
7. включение сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга»;
8. предоставление лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга».

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

Управление городского хозяйства города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	8
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	8
Количество услуг, переведенных в электронный вид	4
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	1
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	9
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за январь-ноябрь 2024 года	4 987
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	2174
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	0
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	4 945
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 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 65% респондентов обращались лично в управление для получения услуг, 35% - направляли документы посредством Единого портала госуслуг.

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	97,73%	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)		100%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		90%	Высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			96,6%	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:

Предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение
<i>Налаженная работа</i>
<i>Очень всё хорошо</i>
<i>Быстро получил ответ</i>

<i>Быстрое предоставление услуги</i>
<i>Обратился в отдел регистрации захоронений по адресу ул. Труда 1а. Мне очень корректно предоставили информацию по расширению ограды. В короткое время был решен мой вопрос. Остался доволен услугой.</i>
<i>Все хорошо</i>
<i>Быстро получил все ответы.</i>
<i>Девочки, профессионалы своего дела, дай бог им здоровья и долголетия.</i>
Подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера)
<i>Всё хорошо</i>
<i>Быстро, удобно и качественно выполненная работа. Спасибо.</i>
<i>Трудностей не возникло. Работа выполнена на отлично. Рекомендую.</i>
<i>Работают специалисты своего дела. Молодцы!</i>
<i>Все отлично. Замечаний нет.</i>
<i>Отличная работа и компетентные сотрудники.</i>
<i>быстро, качественно!!</i>
<i>Очень быстро оказана услуга. Огромная благодарность руководителю и специалистам отдела!</i>
<i>Как всегда все быстро!</i>
Общая оценка работы управления в сети Интернет
<i>Добрый день! Трубку никто не берёт, на электронную почту тоже нет ответа, смысл этой организации? В вк на заданный вопрос в ответ тоже тишина.</i>
<i>Никто не берет трубку</i>

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Респонденты оценивали услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение и услугу по подготовке и выдаче специального разрешения на право производства земляных работ (ордера). К сожалению, обратная связь от заявителей об опыте получения других муниципальных услуг управления от заявителей не была получена.

Результаты опроса указывают на очень высокую оценку заявителями качества предоставления услуг управления. Заявители довольны работой сотрудников, скоростью решения необходимых вопросов.

Отзывы, оставленные заявителями на Едином портале госуслуг, в отношении услуги по выдаче специального разрешения на право производства земляных работ (ордера), также подтверждают высокую удовлетворенность заявителей качеством оказания услуг (выставлено 4 из 5 возможных баллов).

В целях повышения удовлетворенности граждан качеством полученной информации, управлению рекомендуется обратить внимание на качество и доступность информации о порядке оказания муниципальных услуг. Комментарии в сети интернет, подтверждают, что гражданам сложно дозвониться до управления и получить необходимую информацию.

Обращаем внимание, что в опросе о качестве оказания услуг приняло небольшое количество заявителей. Это означает, что сотрудники управления не всегда информируют заявителей о возможности оценить качество предоставления услуг. Кроме того, в официальной группе управления в социальной сети «ВКонтакте» в течение года не было ни одной публикации с призывом оценить качество предоставления муниципальных услуг управления.

В 2025 году необходимо усилить привлечение заявителей к оценке качества предоставления услуг и получить обратную связь не менее, чем от 10% граждан, обратившихся за предоставлением услуг, в том числе посредством Единого портала госуслуг.

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 2024 году представлена в разделе «Общие сведения». Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение (2 764 заявлений);

- подготовка и выдача специального разрешения на право производство земляных работ (ордера) (2 056 заявлений).

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

1. Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

Текущая ситуация: По данным министерства цифрового развития Калужской области управлением при работе с ФГИС «Платформа государственных сервисов» (далее - ПГС) допущено нарушение сроков по 42 заявлениям.

Положительные решения выданы по 4 807 заявлениям, на 173 заявления были направлены отказы в предоставлении муниципальных услуг.

В 2024 году на предоставление муниципальных услуг управлением через ГИС «Досудебное обжалование» поступило 2 жалобы, в части организации вырубki зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга». Вопросы в рамках жалоб не относились непосредственно к предоставлению муниципальной услуги, однако исходя из данных жалоб можно сделать вывод, что работа с гражданами по вопросам вырубki зеленых насаждений проводится некачественно, информация гражданам представляется не в

полном объеме. Данный вывод сделан, в связи с тем, что в жалобах содержится информация об игнорировании обращений заявителей, отсутствия выезда соответствующей комиссии для обследования насаждений, перенаправления обращений в иные учреждения.

Расчет значения показателя: $U_s = (99,16\% + (100\% - 0\%)) / 2 = 99,58\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: обеспечить:

1. своевременное предоставление муниципальных услуг, в соответствии со сроками, установленными ПГС;

2. выполнение требований 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.

Напоминаем, что функционал для выполнения данных требований реализован с помощью:

- модуля «Очный прием» ПГС 2.0 (для электронных услуг управления);
- модуля «Передача статусов и результатов в ЛК ЕПГУ» в ПГС 3.0 (для неэлектронных услуг управления);
- модуля «Обеспечение предоставления мест погребения и их учета» в ПГС 3.0 (для услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение).

2. Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме

Текущая ситуация: в 2024 году в электронный вид была переведена муниципальная услуга по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение.

Таким образом, в электронном виде с помощью Единого портала государственных услуг оказывается 4 муниципальных услуги управления, 3 из них включены в перечень массовых социально значимых услуг Калужской области.

Доля услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества оказываемых услуг, составила **50%**.

В электронном виде поступило 2174 заявления. Большинство из них были поданы на услугу по подготовке и выдаче специального разрешения на право производства земляных работ (ордера).

Управлением в 2024 году достигнут 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. Доля заявлений, направленных на предоставление услуг, включенных в данную категорию, составила 97,6%.

Однако, по новой электронной услуге по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение доля электронных заявлений составила только 2%.

Таким образом, общая доля заявлений, направленных на получение муниципальных услуг в электронном виде, по итогам работы составила – **43,6%**.

Расчет значения показателя: $U_{эл} = (50\% + 43,6\%) / 2 = 46,8\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: проинформировать заявителей о возможности получения услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение в электронном виде с помощью официального сайта Городской Управы города Калуги, официальных каналов Городской Управы города Калуги, управления в социальных сетях. Разместить QR код для быстрого перехода к электронной услуге в местах предоставления услуги (на стендах, непосредственно в кабинете предоставления услуги), таким образом, увеличить долю заявлений, направленных на предоставление данной услуги в электронном виде.

В 2025 году также требуется не допускать снижения достигнутого в 2024 году значения показателя по доле массовых социально значимых услуг, оказанных в электронном виде.

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) передана услуга по выдаче специального

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

Таким образом, доля муниципальных услуг управления, переданных для предоставления в МФЦ, составляет **12,5%**. Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в МФЦ – **0 %**.

Расчет значения показателя: $U_{\text{мфц}} = (12,5\% + 0\%) / 2 = 6,25\%$

Интерпретация полученного значения: низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

Рекомендации для повышения показателя: в целях исполнения пункта 2 вопроса 1 протокола девяносто шестого заседания Правительства Калужской области от 26.06.2023 в 2025 году запланирована передача 3 муниципальных услуг управления в МФЦ:

- согласование создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга»;
- включение сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга»;
- выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга».

После подписания соглашения о взаимодействии между Городской Управой города Калуги с МФЦ, необходимо своевременно внести изменения в административные регламенты указанных услуг, а также проинформировать заявителей о возможности их получения через МФЦ.

4. 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».

По состоянию на 9 декабря 2024 года не соответствует законодательству административный регламент по предоставлению лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга» (необходимо внести

изменения в соответствии со статьей 74 Лесного Кодекса РФ, а также по тексту регламента изменить должность руководителя управления).

В административный регламент по выдаче разрешений на полеты не корректно было внесено изменение в части должности руководителя управления, в связи с чем требуется повторное внесение изменений в данный административный регламент.

На период с 27.05.2024 по 31.12.2024 утвержден временный регламент по предоставлению муниципальной услуги в электронной форме по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение.

В соответствии с письмом управления делами Городского Головы города Калуги от 17.10.2024 № 933-ВН-02-24, до 01.11.2024 в комитет муниципальной службы и развития местного самоуправления должен был быть направлен проект внесения изменений в основной административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение, с учетом порядка оказания данной услуги в электронном виде. Однако при анализе проекта регламента была выявлена необходимость внесения изменений в Положение об организации похоронного дела, предоставлении услуг по погребению и содержанию общественных кладбищ на территории муниципального образования «Город Калуга», утвержденное Постановлением Городской Управы города Калуги от 15.05.2017 № 166-п (далее – Положение).

По состоянию на 09.12.2024 изменения в Положение не внесены. Действие временного регламента также не продлено.

К остальным административным регламентам предоставления муниципальных услуг замечания в настоящее время отсутствуют.

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

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 77,08\%) / 2 = 88,5\%$

Интерпретация полученного значения: уровень качества работы с административными регламентами выше среднего.

Рекомендации для повышения показателя:

В целях повышения показателя качества работы с административными регламентами управлению необходимо:

1. Устранить замечания, указанные в отношении административных регламентов предоставления муниципальных услуг:

- предоставление лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга».

- выдача разрешений на полеты.

2. Утвердить порядок оказания муниципальной услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение в электронной форме.

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):

$$\text{Кпр} = (99,58\% + (46,8\% + 6,25\%) + 88,54\%) / 3 = 80,4\%$$

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 полученное в промежутке от 70% до 85% свидетельствует о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг управления выше среднего уровня.

Для повышения данного показателя необходимо:

- сохранить высокую долю заявлений, направленных на получение массовых социально значимых услуг в электронном виде.

- не допускать нарушения сроков оказания муниципальных услуг, в том числе установленных ФГИС «Платформа государственных сервисов 2.0»

- устранить замечания, имеющиеся к ряду административных регламентов.

- утвердить в административном регламенте предоставления муниципальной услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение, утвержденном постановлением Городской Управы города Калуги от 22.01.2019 № 22-п, порядок оказания данной услуги в электронном виде.

- увеличить количество заявителей, получающих муниципальную услугу по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение в электронной форме с помощью Единого портала госуслуг.

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, %.

$$K_{эф}(\%) = (96,6\%+80,4\%)/2 = 88,5\%$$

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 в промежутке от 80% до 90 % свидетельствует о высоком уровне эффективности предоставления услуг.

Данный уровень эффективности получен благодаря высокой оценке заявителями качества предоставления услуг, организации предоставления услуг в электронном виде.

**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	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Динамика показателя	Причины роста/падения показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	95,8%	96,5%	96,07%	96,6%	+0,7%/ -0,43%/ +0,53%	Увеличение удовлетворенности заявителей временными характеристиками получения муниципальных услуг
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	66,7%	66,7%	66,7%	99,58%	0%/ +32,8%	Перевод востребованных услуг в электронный вид, в связи с чем критерий введения предварительной записи не оценивался
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	33,3%	21,46%	33,3%	46,8%	-11,84%/ +11,84%/ +13,5%	1. Перевод в электронный вид услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение. 2. Увеличение доли заявлений, направленных на предоставление массовых социально значимых услуг в электронном виде.
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	8,3 %	7,14%	6,25%	6,25%	-1,16%/ -0,89%/ 0%	-
Уровень работы с административными регламентам	80,5%	80,8%	89,37%	88,54%	+0,3%/ +8,57%/ -0,83%	1. Некачественная работа с административным регламентом при внесении изменений. 2. Необходимость актуализации административных регламентов.
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	62,96%	58,72%	65,2%	80,39%	-4,24%/ +6,48%/ +15,19%	Увеличение уровня соблюдения стандартов предоставления услуг и уровня перехода на оказание услуг в электронном виде
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	79,35%	77,61%	80,6%	88,5%	-1,74%/ +2,99%/ +7,9%	Улучшение коэффициента практики предоставления муниципальных услуг

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

1) Результаты социологической части мониторинга показали, что заявители довольны качеством оказания услуг. Отмечается скорость оказания услуг, профессионализм сотрудников управления.

В целях дальнейшего развития человекоцентричной модели взаимодействия с заявителями необходимо усилить работу по привлечению граждан к оценке качества предоставления муниципальных услуг (в том числе с помощью Единого портала госуслуг). Для этого необходимо постоянно сообщать гражданам о возможности участия в опросе, включая публикацию информации в официальных группах управления в социальных сетях.

Также всем сотрудникам управления рекомендуется ознакомиться со стандартом «Государство для людей», а также декларацией ценностей клиентоцентричности (*с информацией о проекте можно ознакомиться на сайте: <https://www.государстводлялюдей.рф/>*).

2) В целях повышения уровня перехода управления на предоставление услуг в электронной форме необходимо провести мероприятия, направленные на информирование заявителей о возможности получения услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение с помощью Единого портала госуслуг (размещение публикаций в СМИ и в социальных сетях, размещение QR кода на услугу в местах предоставления услуг).

3) В целях повышения уровня перехода управления на предоставление услуг в МФЦ запланирована передача ряда услуг в МФЦ (перечень указан в разделе II мониторинга). В настоящее время проводится работа по подготовке технологических схем предоставления услуг. В дальнейшем потребуются проведение обучения сотрудников МФЦ, а также внесение изменений в административные регламенты.

4) В целях повышения общего качества предоставления муниципальных услуг управлению необходимо принять следующие меры:

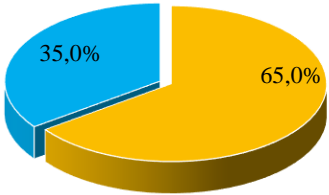
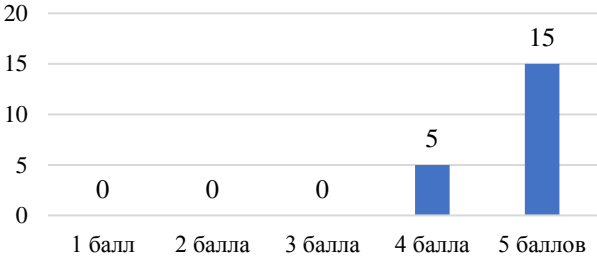
1. не допускать нарушения сроков оказания муниципальных услуг;
2. внести изменения в административные регламенты предоставления следующих муниципальных услуг управления:

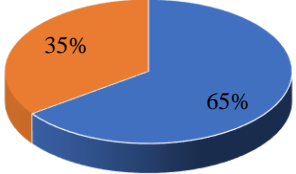
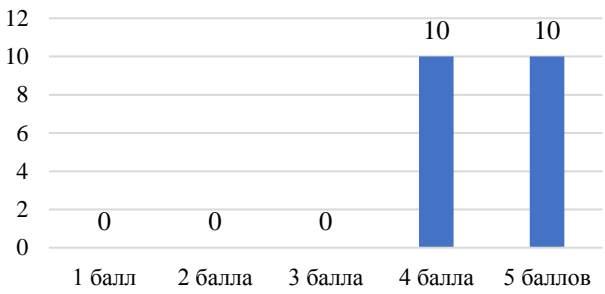
- предоставление лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга»;

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

- выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных воздушных судов (за исключением полетов беспилотных воздушных судов с максимальной взлетной массой менее 0,25 кг), подъемов привязных аэростатов над территорией муниципального образования «Город Калуга», а также на посадку (взлет) на площадки, расположенные в границах муниципального образования «Город Калуга», сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации.

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением муниципальной услуги?</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ лично посетил орган Городской Управы ■ направлял через Единый портал госуслуг 												
<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>5</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	5	5 баллов	15
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	5												
5 баллов	15												
<p>Если вы лично посещали орган Городской Управы города Калуги оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление муниципальной услуги в орган Городской Управы города Калуги?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	0	5 баллов	13
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	0												
5 баллов	13												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил результат в положенный срок 												

<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам муниципальной услуги?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>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>0</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	0	5 баллов	20
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	0												
5 баллов	20												
<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>65%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>35%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	вежливый	65%	компетентный	35%						
Категория	Процент												
вежливый	65%												
компетентный	35%												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления 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>10</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	10	5 баллов	10
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	10												
5 баллов	10												

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	Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги	Рассмотрены с нарушением сроков					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Подготовка и выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников	1	26	10	15	2	2	да	19	нет	-
2	Подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера)	3	2 056	1 918	132	21	0	да	2 013	да	0
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	2764	2764	0	0	0	да	55	нет	-
5	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	1	87	73	14	19	0	да	87	нет	-

6	Выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных воздушных судов (за исключением полетов беспилотных воздушных судов с максимальной взлетной массой менее 0,25 кг), подъемов привязных аэростатов над территорией муниципального образования «Город Калуга», а также на посадку (взлет) на площадки, расположенные в границах муниципального образования «Город Калуга», сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации	1	11	5	6	0	0	нет	-	нет	-
7	Согласование создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	27	21	6	0	0	нет	-	нет	-
8	Включение сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга»		16	16	0	0	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		
Подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера)	1	1	1	100%
Подготовка и выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников	1	1	0,5 (длительный процесс по внесению изменений в части должности руководителя управления)	83,3%
Предоставление лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга»	1	0	0	33,3%
Предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение	1	1	0	66,67%
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	1	1	1	100%
Выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных воздушных судов (за исключением полетов	1	0	0	33,3

беспилотных воздушных судов с максимальной взлетной массой менее 0,25 кг), подъемов привязных аэростатов над территорией муниципального образования «Город Калуга», а также на посадку (взлет) на площадки, расположенные в границах муниципального образования «Город Калуга», сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации				
Согласование создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Включение сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Итого:				77,08

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	50
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	43,59
Итоговое значение показателя качества:			46,8
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	12,5
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0
Итоговое значение показателя качества:			6,25
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	99,16
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
Итоговое значение показателя качества:			99,58
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	77,08
Итоговое значение показателя качества:			88,54