

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В
УПРАВЛЕНИИ ПО РАБОТЕ С НАСЕЛЕНИЕМ НА ТЕРРИТОРИЯХ
ЗА 2023 ГОД**

Калуга, 2023 г.

Общая информация

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

Перечень муниципальных услуг управления:

1. регистрация устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдача удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги;
2. выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг.

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

Управление по работе с населением на территориях	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	2
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	2
Количество услуг, переведенных в электронный вид	0
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	0
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	44
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 11 месяцев 2023 года	1660
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	-
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	-
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	1660
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

Раздел I. Результаты удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением по работе с населением на территориях

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2023 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.

Респонденты отмечают, что получили услугу в срок или даже раньше ожидаемого времени.

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	Удовлетворенность заявителей качеством работы управления	35	92,47%	Высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		98,57%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		89,71%	Уровень удовлетворенности выше среднего
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			93,5%	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:

Выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписка из похозяйственных книг
<i>Выражаем огромную благодарность нашему представителю Городской Управы в МКР «Анненки», от всех жителей.</i>
<i>Вежливый персонал. Все объяснила как и где заполнить. Справку получил даже намного раньше озвученного срока получения. Однозначно рекомендую. Отличная работа</i>

<i>Качество, вежливость, внимательность, компетентность</i>
<i>Очень быстро и грамотно оказали услуга. Отдельная благодарность главному специалисту Шмелькову Александру Анатольевичу.</i>
<i>Обращалась в территориальный орган городской управы г. Калуги №19 за справкой. Специалист Константинова Т.В. вежлива и компетентна, справка получена в короткий срок. Но хотелось бы подавать подобные заявления через госуслуги.</i>
<i>Справка получена, спасибо Леонову Н.С. за оперативность и ответственный подход к своей работе</i>
<i>Большое спасибо Леонову Николаю Сергеевичу. Справка получена. Грамотный, компетентный и вежливый специалист в своей сфере.</i>
<i>В. С. Росва вежливые отзывчивые сотрудники</i>
<i>Оперативно, удобно, доступно</i>
<i>Быстро выдали справку</i>
<i>Отзывчивые сотрудники</i>
<i>Приятно удивлён)) очередей нет. Сотрудник вежливый и компетентный. Ждал справку два дня, что очень порадовало. Спасибо Шмелькову А.А.</i>
<i>Добрые и вежливые сотрудники. Необходимую справку сделали оперативно и проинформировали о готовности по телефону. Спасибо за работу.</i>

** орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

Полученные результаты свидетельствуют о высоком качестве предоставления муниципальных услуг управления. Все опрошенные граждане довольны отношением к ним сотрудников. Заявителями отмечается быстрое получение результатов предоставления услуги.

Некоторыми респондентами отмечается неудобство способа получения услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг (личное получение в территориальных представительствах управления). 4 человека оценили данный параметр ниже 4 баллов. Один из заявителей пожелал получать услугу по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг в электронном виде через Единый портал госуслуг.

Также заявители не в полной мере удовлетворены полнотой и доступностью информации о порядке предоставления услуг (имеются оценки ниже 4 баллов).

В 2024 году необходимо усилить привлечение заявителей к оценке качества предоставления услуг и получить обратную связь не менее, чем от 10% граждан, обратившихся за предоставлением услуг управления.

Для этого вместе с результатами предоставления услуг требуется выдавать листовки гражданам с зашифрованной в QR-коде ссылкой на опрос, а в случае, если заявка направлена в электронном виде, направлять заявителю ссылку на опрос по электронной почте. Необходимо ежемесячно размещать информацию о проведении опроса качества предоставления услуг в официальных группах управления в социальных сетях.

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 2023 году представлена в разделе «Общие сведения». Наиболее востребована среди населения услуга по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг (поступило 1651 заявление за 11 месяцев 2023 года).

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

1. Показатель «уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг»

Все заявления были рассмотрены в установленные сроки. По 14 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

Предварительная запись для подачи заявлений на предоставление муниципальных услуг не предусмотрена. Тем не менее отметим, что наиболее востребованная услуга по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг оказывается в территориальных представительствах управления, которые размещены в различных районах города, что повышает доступность услуги для граждан.

В 2023 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

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

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

Рекомендации для повышения показателя: рекомендуется внедрение предварительной записи или перевод в электронный вид услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг

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

Текущая ситуация: Услуги управления не переведены в электронный вид.

С декабря 2023 года совместно с министерством цифрового развития Калужской области проводится работа по переводу муниципальной услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг в электронный вид.

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

Интерпретация полученного значения: очень низкий уровень предоставления услуг в электронном виде.

Рекомендации для повышения показателя: анализ результатов анкетирования показал, что не всем заявителям удобен способ обращения за услугой в виде личного обращения. Отсутствие возможности подачи заявлений и других документов в электронном виде негативно влияют на результаты удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг.

Реализация данной услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг в электронном виде на Едином портале госуслуг запланирована с начала 2024 года.

После перевода в электронный вид данной услуги необходимо проинформировать население муниципального образования «Город Калуга» о возможности подачи заявления на предоставление данной услуги в электронном виде через Единый портал госуслуг.

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

Текущая ситуация: В многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) услуги управления не переданы для предоставления.

Расчет значения показателя: $U_{мфц} = (0\% + 0\%) / 2 = 0\%$

Интерпретация полученного значения: очень низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

Рекомендации для повышения показателя: учитывая достаточное количество территориальных представительств, расположенных на территории города Калуги, в которые можно подать заявления на предоставление услуги по предоставлению справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг, передача услуги в МФЦ не является обязательной.

4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»

Текущая ситуация: Порядок предоставления всех муниципальных услуг утвержден административными регламентами.

Все административные регламенты предоставления муниципальных услуг соответствуют Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и нормативным правовым актам, непосредственно регулирующим предоставление муниципальных услуг.

В административные регламенты предоставления муниципальных услуг управления в 2023 году внесены изменения в части информации об адресе электронной почты управления.

Однако, в административном регламенте по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг:

- допущена техническая ошибка при замене адреса электронной почты в 1 разделе административного регламента;
- не внесены изменения в пункт 3.4. административного регламента в части реквизитов утвержденной Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии формы выписки из похозяйственной книги о наличии у гражданина права на земельный участок (данное внесение изменений упущено при подготовке редакции административного регламента, утвержденной постановлением Городской Управы города Калуги от 29.12.2022 № 501-п).

Замечания к административному регламенту предоставления муниципальной услуги по регистрации устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрации изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдаче удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги отсутствуют.

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

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 96,67\%) / 2 = 98,3\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: В 2024 году в связи с переводом муниципальной услуги в электронный вид, и вступлением в силу Приказа Министерства сельского хозяйства РФ от 27.09.2022 № 629 «Об утверждении формы и порядка ведения похозяйственных книг» необходимо оперативно внести изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг, одновременно исправив технические ошибки и неточности в тексте данного административного регламента.

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):

$$\mathbf{Кпр = (66,7\% + 0\% + 98,3\%)/3 = 55\%}$$

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 50% свидетельствует о среднем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг управления.

Для повышения качества предоставления муниципальных услуг специалистам, ответственным за предоставление муниципальных услуг, необходимо:

- внести необходимые изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг;
- изучить процесс оказания услуги в электронном виде и обеспечить получение гражданами данной услуги преимущественно в электронной форме.

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, %.

$$K_{эф}(\%) = (93,5\% + 55\%)/2 = 74,25\%$$

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.

В 2024 году будет реализована возможность получения муниципальной услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг в электронный вид. В связи с чем необходимо обеспечить заявителей полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления муниципальной услуги в электронной форме. Разработать информационные материалы с целью оповещения населения о преимуществах получения услуг в электронном виде и направленных на увеличение доли граждан, обращающихся за получением услуги онлайн.

Для повышения уровня качества предоставления услуг также необходимо оперативно учитывать и вносить изменения в административные регламенты.

С момента вывода в продуктивную среду

**Раздел IV. Сравнительный анализ результатов мониторинга 2023 года
с аналогичными результатами за 2021-2022 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	Динамика показателя 2022/2023	Причины роста/падения показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	95,1 %	95,5%	93,5%	+0,4%/-2%	Снизилась оценка гражданами качества и доступности получения информации о предоставлении услуг
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	66,7%	66,7%	66,7%	без изменений	-
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	0%	0%	0%	без изменений	-
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	0%	0%	0%	без изменений	-
Уровень работы с административными регламентам	87,5%	87,5%	98,3%	-/+10,8%	Внесены необходимые изменения в регламенты
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	51,4%	51,4%	55%	-/+3,6%	Улучшение качества работы с административными регламентами
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	73,25%	73,4%	74,25%	-/+0,85%	Увеличилось значение коэффициента практики предоставления услуг

Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении

Проведение мониторингов позволяет диагностировать реальный уровень качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги. Результаты проведенного мониторинга показали, что качество предоставления муниципальных услуг в управлении выше среднего уровня.

Большинство участников опроса положительно оценивают работу сотрудников управления. Ни один из заявителей не получил результат оказания услуг позднее положенного срока. Время ожидания приема для получения услуг, их предоставления и получения результатов, соответствует принятым установленным административным регламентом. Отсутствуют жалобы на предоставление муниципальных услуг.

Рекомендуется в 2024 году привлекать еще больше граждан к оценке качества предоставления услуг управлением с целью повышения уровня объективности результатов мониторинга (так как по отношению к количеству заявлений число оценок граждан составило меньше 10%).

В целях дальнейшего формирования клиентоцентричного подхода при предоставлении муниципальных услуг в управлении, рекомендуем всем сотрудникам управления ознакомиться со стандартом «Государство для людей», а также декларацией ценностей клиентоцентричности (направлены письмом Заместителя Губернатора Калужской области вх. № 8144-01-23 от 27.07.2023) и начать их применение непосредственно в работе.

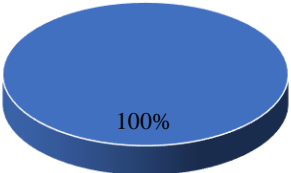
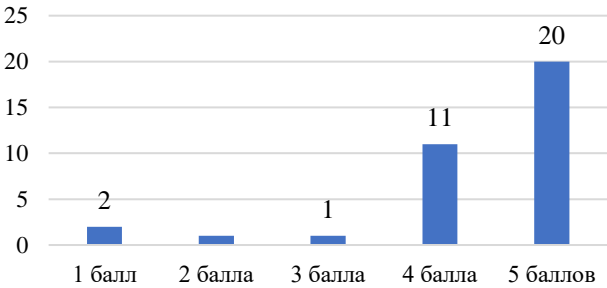
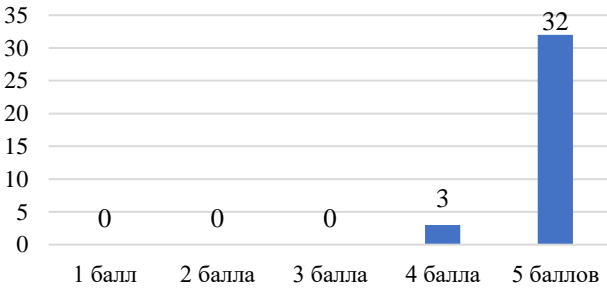
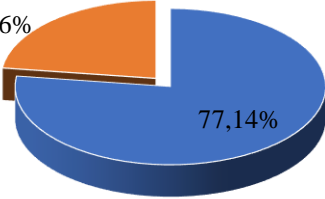
Для повышения эффективности работы управления сотрудникам, ответственным за предоставление муниципальных услуг, необходимо:

1. Оперативно внести изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг, одновременно исправив технические ошибки и неточности в тексте данного административного регламента.

2. С момента вывода муниципальной услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг в продуктивную среду Единого портала государственных услуг приступить к её оказанию в электронной форме. Подготовить разъяснения для граждан о порядке получения услуги в электронном виде.

3. Расширить круг источников получения информации о порядке предоставления услуг управления (социальные сети, печатные издания, информационные брошюры и т.д.).

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением муниципальной услуги?</p>	 <p>100%</p> <p>■ лично посетил управление</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>2</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	2	2 балла	1	3 балла	1	4 балла	11	5 баллов	20
Рейтинг	Количество												
1 балл	2												
2 балла	1												
3 балла	1												
4 балла	11												
5 баллов	20												
<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>3</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	3	5 баллов	32
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	3												
5 баллов	32												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	 <p>77,14%</p> <p>22,86%</p> <p>■ получил результат раньше ожидаемого срока</p> <p>■ получил результат в положенный срок</p>												

<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>5</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	5	5 баллов	30
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	5												
5 баллов	30												
<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>52,86%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>47,14%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	вежливый	52,86%	компетентный	47,14%						
Категория	Процент												
вежливый	52,86%												
компетентный	47,14%												
<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>3</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	3	4 балла	12	5 баллов	20
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	3												
4 балла	12												
5 баллов	20												

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	Выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг	42	1651	1637	0	14	нет	0	нет	-	нет	-
2	Регистрация устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдача удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги	2	9	9	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		
Выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг	1	0,8 (наличие технических ошибок в регламенте)	1	93,33%
Регистрация устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдача удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги	1	1	1	100%
Итого:				96,67

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	0 %
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0 %
Итоговое значение показателя качества:			0%
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	0%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0%
Итоговое значение показателя качества:			0%
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	100%
		Доля муниципальных услуг с возможностью осуществления предварительной записи на подачу документов	0
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
Итоговое значение показателя качества:			66,7%
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	96,67%
Итоговое значение показателя качества:			98,3%