

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В  
УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ГОРОДА КАЛУГИ**

**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, оказываемых управлением социальной защиты города Калуги (далее – управление).

### Перечень муниципальных услуг управления:

1. предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;
2. предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан;
3. предоставление ежегодного материального вознаграждения, выплачиваемого ко Дню города гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;
4. предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;
5. оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на территории муниципального образования «Город Калуга»;
6. оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;
7. осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет;
8. подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан.

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

<b>Управление социальной защиты города Калуги</b>	
Количество оказываемых муниципальных услуг	8
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	8

Количество услуг, переведенных в электронный вид	1
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	8
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	8
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 2023 год	6937
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	5
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	0
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	6937
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

## **Раздел I. Анализ удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением социальной защиты города Калуги**

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>

Участие в опросе о качестве предоставления муниципальных услуг управления приняли участие только 8 человек. В среднем они оценили качество услуг **на 86,36%** (удовлетворенность граждан выше среднего уровня).

Одним их респондентов был оставлен следующий комментарий:

«Обратиться с вопросом не к кому. Нужный сотрудник в кабинете отсутствовал, потом ушел на перерыв. Долго ждали»

В связи с тем, что в опросе о качестве предоставления муниципальных услуг управления приняли участие небольшое количество человек, результаты не могут быть приняты во внимание в социологической части исследования, поскольку не представляют собой репрезентативную выборку.

*Оценка гражданами качества работы управления в достаточной мере проведена в отношении предоставления государственных услуг.*

## 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 «Общая информация». Наиболее востребованными муниципальными услугами управления являются:

- оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;

- подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан.

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

### 1. Показатель «уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг»

**Текущая ситуация:** Поступившие на предоставление муниципальных услуг заявления были рассмотрены в установленные сроки. По 231 заявлению было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

В 2023 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб.

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

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

**Рекомендации для повышения показателя:** рассмотреть возможность внедрения электронного сервиса предварительной записи на получение наиболее востребованных

муниципальных услуг по средством официального сайта Городской Управы города Калуги, как дополнительный канал взаимодействия с заявителями.

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

**Текущая ситуация:** В электронный вид переведена одна муниципальная услуга управления по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации. Она же является одной из самых востребованных муниципальных услуг.

Однако за весь 2023 год на данную услугу в электронном виде через региональный портал госуслуг поступило только 5 заявлений.

Остальные муниципальные услуги управления не переведены в электронный вид.

Таким образом, доля муниципальных услуг управления, переведенных в электронный вид, составляет **12,5%**. Доля заявителей, получивших муниципальную услугу с помощью регионального портала госуслуг – **0,07%**.

**Расчет значения показателя:**  $U_{эл} = (12,5 \% + 0,07\%)/2 = 6,3\%$

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

### **Рекомендации для повышения показателя:**

1. Необходимо провести работу по информированию заявителей о возможности предоставления услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в электронном виде, путем размещения новостных материалов на официальном сайте Городской Управы города Калуги, в газете «Калужская неделя», в социальных сетях, на стендах и видеозэкранах, размещенных в управлении. Таким образом увеличить количество заявлений на предоставление услуг, направленных в электронном виде.

2. Запланирована реализация предоставления в электронном виде услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан. С момента вывода интерактивной формы данной услуги в продуктивную среду необходимо проинформировать заявителей о возможности получить услугу в электронном виде.

## **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) с июля 2023 года передана для предоставления муниципальная услуга по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Услугу по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан принято решение не передавать в МФЦ в связи с особенностями оказания услуги. Передача остальных муниципальных услуг в МФЦ управления нецелесообразна, в связи с их низкой востребованностью.

**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:** Проинформировать граждан о возможности получения услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации через МФЦ.

#### **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», а также нормативным правовым актам, непосредственно регулирующих предоставление данных услуг.

Внесены необходимые изменения в административные регламенты в части актуализации адреса электронной почты, за исключением административного регламента предоставления муниципальной услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации. В отношении данного регламента по состоянию на 26.01.2024 проводятся работы по внесению изменений в соответствии с постановлением Городской Управы города Калуги от 14.01.2011 № 3-п «Об утверждении Положения о порядке предоставления адресной социальной помощи гражданам, проживающим в городе Калуге».

В течение 2023 года были выполнены рекомендации по актуализации административных регламентов, данные по итогам мониторинга 2023 года.

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

**Расчет значения показателя:**  $U_{ap} = (100\% + 99,6\%) / 2 = 99,8\%$

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

**Рекомендации для повышения показателя:** завершить работу по внесению изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их полученные значения представлены в приложении 4 к мониторингу.

По итогам полученных показателей рассчитывается коэффициент практики предоставления муниципальных услуг управления (Кпр):

$$K_{pr} = (100\% + (6,3\% + 6,25\%) + 99,8\%) / 3 = 70,78\%$$

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 70% свидетельствует о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг управления выше среднего уровня.

Для повышения данного показателя необходимо:

- увеличить количество заявлений, направленных на предоставление услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящихся в трудной жизненной ситуации, в электронном виде через региональный портал госуслуг;
- завершить перевод муниципальной услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан в электронный вид;
- завершить работу по внесению изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

**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.

<b>Наименование показателя</b>	<b>2021 год</b>	<b>2022 год</b>	<b>2023 год</b>	<b>Динамика показателя</b>	<b>Причины роста/падения показателя</b>
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	- (получено не достаточное количество оценок)	92,2%	- (получено не достаточное количество оценок)	-	-
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	99,98%	100%	100%	-	-
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	7,29%	6,3%	6,3%	-	Не переведены в электронный вид новые услуги. Низкое количество заявлений, поданных в электронном виде
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	0%	0%	6,25%	+6,25%	Одна услуга управления передана для предоставления в МФЦ
Уровень работы с административным и регламентам	100%	96,87%	99,8	+2,93%	Внесены необходимые изменения в административные регламенты
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	69,09%	67,72%	70,78%	+3,06%	Увеличение уровня перехода на предоставление услуг через МФЦ, улучшение качества работы с административными регламентами
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	- (отсутствовали показатели удовлетворенности граждан)	79,96%	- (отсутствуют показатели удовлетворенности граждан)	-	-

## **Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении социальной защиты города Калуги**

Проведение мониторингов позволяет диагностировать реальный уровень качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги.

Управлению, в соответствии с письмом управления делами Городского Головы города Калуги № 19-ВН-02-24 от 17.01.2024, необходимо проводить активное информирование заявителей о возможности участия в оценке качества предоставления муниципальных услуг управления. В 2024 году обеспечить достаточное количество заявителей, оценивших качество предоставления следующих муниципальных услуг:

- подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан;
- оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

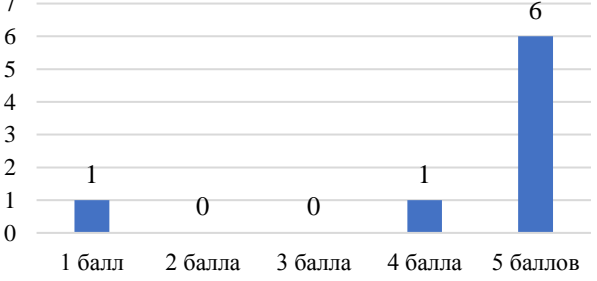
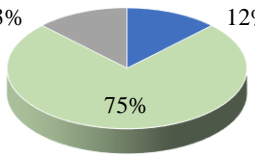
В целях дальнейшего формирования клиентоцентричного подхода при предоставлении муниципальных услуг в управлении, рекомендуем всем сотрудникам управления ознакомиться со стандартом «Государство для людей», а также декларацией ценностей клиентоцентричности (направлены письмом Заместителя Губернатора Калужской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

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

1. В связи с высокой востребованностью населения в получении муниципальной услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, информировать заявителей о возможности получения данной услуги в электронном виде через Региональный портал госуслуг (путем размещения новостных материалов: в газете «Калужская неделя», в официальных группах управления в социальных сетях, на стендах и в других наглядных местах). Следует также сообщать заявителям о такой возможности при телефонном консультировании.

2. С момента вывода муниципальной услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан в продуктивную среду Единого портала государственных услуг приступить к её оказанию в электронной форме. Проинформировать граждан о возможности получения услуги в электронном виде.

**Результаты оценки качества  
предоставления муниципальных услуг**

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением государственной (муниципальной) услуги?</p>	<p>лично посещал орган Городской Управы (100%)</p>												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Число ответов</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>2</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Число ответов	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	2	5 баллов	5
Рейтинг	Число ответов												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	2												
5 баллов	5												
<p>Если вы лично посещали орган Городской Управы города Калуги оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление государственной (муниципальной) услуги в орган Городской Управы города Калуги?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Число ответов</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>1</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Число ответов	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	1	5 баллов	6
Рейтинг	Число ответов												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	1												
5 баллов	6												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ получил результат раньше ожидаемого срока</li> <li>■ получил результат в положенный срок</li> <li>■ получил результат позднее положенного срока.</li> </ul>												
<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам государственной (муниципальной) услуги?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Число ответов</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>1</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Число ответов	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	1	5 баллов	6
Рейтинг	Число ответов												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	1												
5 баллов	6												

<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившем 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>50%</td></tr><tr><td>компетентный</td><td>50%</td></tr></tbody></table>	Категория	Процент	вежливый	50%	компетентный	50%						
Категория	Процент												
вежливый	50%												
компетентный	50%												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги</p>	 <p>0 1 2 3 4 5</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>3</td></tr><tr><td>5 баллов</td><td>4</td></tr></tbody></table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	1	4 балла	3	5 баллов	4
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	1												
4 балла	3												
5 баллов	4												

**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	Предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	1	0	0	да	0	нет	-	нет	-
2	Предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан	1	4	4	0	0	да	0	нет	-	нет	-
3	Предоставление ежегодного материального вознаграждения, выплачиваемого ко Дню города гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	1	0	0	да	0	нет	-	нет	-
4	Предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено	1	1	1	0	0	да	0	нет	-	нет	-

	звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»											
5	Оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	0	0	0	0	да	0	нет	-	нет	-
6	Оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации	3	1460	1190	0	231	да	0	да	5	да	0
7	Осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет	1	22	22	0	0	да	0	нет	-	нет	-
8	Подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан	2	5448	5448	0	0	да	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		
Предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	1	100%
Предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан	1	1	1	100%
Предоставление ежегодного материального вознаграждения, выплачиваемого ко Дню города гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	1	100%
Предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	1	100%
Оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации	1	1	0,9	96,67%

Осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет	1	1	1	100%
Подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан	1	1	1	100%
<b>Итого:</b>				99,58%

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

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель качества</b>	<b>Индикаторы</b>	<b>Значение</b>
1	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	12,5%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0,07%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>6,29%</b>
2	Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна»	Доля муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ	12,5%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>6,25%</b>
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	100%
		Доля муниципальных услуг с возможностью осуществления предварительной записи на подачу документов	100%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>100%</b>
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	99,6%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>99,8%</b>