

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В
УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ 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 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 адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга»;
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»

| Управление социальной защиты города Калуги | |
|---|---|
| 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 | 1 |
| Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов | 8 |
| Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги | 7 |
| Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за январь-ноябрь 2024 года | 9184 |
| Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг | 0 |
| Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ | 1 |
| Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок | 9184 |
| 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 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>.

В 2024 году обратная связь от заявителей о качестве предоставления услуг управлением получена в отношении предоставления только одной муниципальной услуги «Подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан».

По результатам анкетирования выявлено, что все участники опроса для получения муниципальных услуг обращались лично в управление для получения муниципальной услуги.

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 | 19 | 93,30% | Высокий уровень удовлетворенности |
| 2 | Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги) | | 94,74% | Высокий уровень удовлетворенности |
| 3 | Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.) | | 91,58% | Высокий уровень удовлетворенности |
| Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления: | | | 93,30% | Высокий уровень удовлетворенности |

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

Отзывы заявителей содержат позитивное эмоциональное восприятие процесса получения услуг: «Очень замечательно и легко», «Отлично», «Хорошо».

Заявители в полной мере удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги. Отмечены вежливость и компетентность сотрудников.

Негативно оценил качество предоставления услуги только один человек.

К сожалению, не получено не одной оценки качества предоставления услуги по оказанию адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга».

Дополнительно, для того чтобы обобщить клиентский опыт было решено расширить круг источников и дополнить анализ удовлетворенности граждан отзывами с независимых онлайн-платформ:

*Безобразное отношение в 218 каб. Пришла получать документы для проездного билета. Взяла талон. После этого меня отправили отксерить документы. Пока ксерила документы мой талон вызвали. Когда я подошла к кабинету с документами специалист Кристина которая должна была оформить мне документы, **выгнала меня** со словами : „Ваша очередь прошла, теперь мы обслуживаем других. А Вас я обслуживать не буду. Идите берите новый талон и ждите снова свою очередь" (1 балл)*

*Много раз была по разным причинам, в последнее время изменилось к лучшему! Терминалы, соответственно **нет больших очередей**, всё **вежливо**, есть ксерокс, перекус, туалет , молодцы! (5 баллов)*

***Вежливые, грамотные специалисты**, всё расскажут, когда и куда обратиться и какие документы с собой взять. С появлением электронной очереди стало замечательно, не нужно толпиться у кабинетов. (5 баллов)*

*Есть электронная очередь, но почему-то на экранах **на первом этаже не отображаются талоны** для получения проездного, о чём нигде не сказано, из-за чего нужно идти прямо к кабинету и ждать там, а иначе ты даже не узнаешь, что ждёшь не там (4 балла)*

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Большинство отзывов (в отношении муниципальной услуги) подтверждают удовлетворенность заявителей получением услуг. Однако в отношении оказания государственных услуг существуют негативные комментарии граждан (*отчет о результатах проведения оценки качества предоставления государственных услуг будет подготовлен отдельно*).

Исходя из оставленных отзывов, у заявителей вызывает неудобство необходимость самостоятельного сканирования документов. Обращаем внимание, что выполнение дополнительных действий со стороны заявителя, может понизить уровень удовлетворенности граждан качеством оказания услуг, а также нарушает концепцию человекоцентричной модели предоставления услуги. Необходимо продумать порядок работы, направленный на сокращение действий со стороны заявителя для предоставления услуги.

В сфере оказания муниципальных услуг, как и в любой другой сфере, нельзя недооценивать важность обратной связи, поэтому в 2025 году рекомендуется усилить работу

по привлечению заявителей к оценке качества предоставления востребованных муниципальных услуг управления.

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

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

- оказание адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга».

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

1. Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

Текущая ситуация: Поступившие на предоставление муниципальных услуг заявления были рассмотрены в установленные сроки. По 99 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

В 2024 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб.

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

Интерпретация полученного значения: очень 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. Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме

Текущая ситуация: В электронном виде в течение 2024 года возможно было получить в электронном виде одну муниципальную услугу управления по оказанию адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга». Она же является одной из самых востребованных муниципальных услуг.

Однако за весь 2024 год на данную услугу в электронном виде через региональный портал госуслуг не поступило ни одного заявления. С декабря 2024 года предоставление данной услуги в электронном виде прекращено.

В декабре 2024 года был завершен перевод в электронный вид на Единый портал госуслуг муниципальной услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан.

Остальные муниципальные услуги управления не оказываются в электронном виде.

Таким образом, доля муниципальных услуг управления, переведенных в электронный вид, составляет **12,5%**. Доля заявителей, получивших муниципальную услугу по оказанию адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга» с помощью регионального портала госуслуг – **0%**.

Расчет значения показателя: $U_{эл} = (12,5 \% + 0,00\%) / 2 = 6,25\%$

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

Рекомендации для повышения показателя:

Необходимо проинформировать заявителей о возможности получить услугу по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан в электронном виде.

Таким образом, увеличить количество заявлений на предоставление услуг, направленных в электронном виде. Для этого основной упор необходимо делать на работу со средствами массовой информации, так как именно они формируют общественное мнение и создают благоприятное информационное поле, повышающее лояльность граждан относительно внедрения электронных услуг. Наряду с традиционными каналами коммуникации актуальным будет активное использование социальных сетей и официального сайта Городской Управы города Калуги.

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

Текущая ситуация: в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) передана только одна услуга управления по оказанию адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга». В течение 2024 года поступило только 1 заявление на предоставление данной услуги через МФЦ.

Остальные муниципальные услуги не переданы для предоставления в МФЦ.

Расчет значения показателя: $Умфц = (12,5\% + 0,01\%) / 2 = 6,26\%$

Интерпретация полученного значения: низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

Рекомендации для повышения показателя: так как муниципальная услуга по оказанию адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга» больше не оказывается в электронном виде (и вопрос о ее переводе на Единый портал госуслуг окончательно не решен), необходимо переключить достаточно большой поток заявителей на получение данной услуги через МФЦ.

Для этого необходимо вести активное информирование граждан о возможности получения данной услуги через МФЦ.

4. 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.

В течение 2024 года были внесены изменения в административные регламенты предоставления следующих услуг:

- предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан (проведена корректировка перечня нормативно правовых актов, регулирующих предоставление услуги);
- оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на

территории муниципального образования «Город Калуга» (внесены изменения в части сокращения срока оказания услуги, в связи с включением услуги в проект по реализации жизненной ситуации «Утрата близкого человека»).

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации» был дополнен новыми подуслугами, в соответствии с Положением о порядке предоставления адресной социальной помощи гражданам, проживающим в городе Калуге, утвержденным постановлением Городской Управы города Калуги от 14.01.2011 № 3-п, в связи с чем, данная услуга стала называться «Оказание адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга».

Качество подготовки проектов постановлений Городской Управы города Калуги о внесении изменений в данные административные регламенты было на высоком уровне.

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

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

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

Рекомендации для повышения показателя: для поддержания показателя на достигнутом высоком уровне необходимо также своевременно **актуализировать** административные регламенты в соответствии с законодательством.

В настоящее время, необходимо внести изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан, учитывающие порядок оказания данной услуги в электронной форме через Единый портал госуслуг.

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):

$K_{пр} = (100\% + (6,25\% + 6,26\%) + 100\%) / 3 = 70,84\%$

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 адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга» через МФЦ;
- обеспечить предоставление муниципальной услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан преимущественно в электронной форме.

Раздел III. Подсчет коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг

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

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

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

K_{эф} (%) – коэффициент эффективности предоставления муниципальной услуги, %;

K_{уд}(%) - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги, %.

K_{пр}(%) – коэффициент качества предоставления муниципальных услуг, %.

$$K_{эф}(\%) = (93,30\% + 70,84\%)/2 = 82,07\%$$

Учитывая, что управлением за рассматриваемый период было принято более 8 тыс. заявлений, 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, к полученному результату применяется повышающий коэффициент в размере 1,03%.

$$K_{эф}(\%) = 82,07\% * 1,03 = 84,5\%$$

В соответствии с интерпретацией числовых значений результатов методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 80% свидетельствует о высоком уровне эффективности предоставления услуг.

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

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

| Наименование показателя | 2021 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год | Динамика показателя 2022/2023/2024 | Причины роста/падения показателя |
|--|---|----------|---|--------------|--|--|
| Удовлетворенность качеством предоставления услуг | - (получено не достаточное количество оценок) | 92,2% | - (получено не достаточное количество оценок) | 93,30% | -/ -/ +1,1% (по отношению 2022 г.) | Улучшение оценки временных параметров оказания услуг и качества работы управления |
| Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг | 99,98% | 100% | 100% | 100% | +0,02%/ 0/ 0 | - |
| Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме | 7,29% | 6,3% | 6,3% | 6,25 | -0,99%/ 0/ -0,05% | Снижение числа заявлений, поданных в электронном виде |
| Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ | 0% | 0% | 6,25% | 6,26% | 0/ +6,25%/ 0,01 | - |
| Уровень работы с административными регламентам | 100% | 96,87% | 99,8% | 100% | -3,13%/ +2,93%/ +0,2% | Внесены необходимые изменения в административные регламенты |
| Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг | 69,09% | 67,72% | 70,78% | 70,84% | -1,37%/ +3,06%/ +0,06% | Улучшение качества работы с административными регламентами |
| Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг | - (отсутствовали показатели удовлетворенности граждан) | 79,96% | - (отсутствуют показатели удовлетворенности граждан) | 84,5% | +4,54% (по отношению 2022 г.) | Повышение оценки заявителями качества предоставления услуг. Применение повышающего коэффициента, в связи с рассмотрением управлением большого объема заявлений в течение года (более 8000). |

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

Проведение мониторингов позволяет найти проблемные места в процессе оказания услуг и устранить выявленные недостатки. Проведенный анализ позволил выделить такую проблему как низкий уровень информированности населения о возможности получения муниципальной услуги по оказанию адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга» в электронном виде, а также через МФЦ.

Управлению необходимо проводить активное информирование заявителей о возможности участия в оценке качества предоставления муниципальных услуг управления. Изучение мнения граждан осуществляется на основе регулярного мониторинга качества и доступности муниципальных услуг. Умение работать с отзывами – важнейший элемент развития человекоцентричности в организации. Отзывы обладают потенциалом для развития удовлетворенности заявителей и позволяют улучшить значимые для граждан условия получения услуги, соответствовать их ожиданиям. В 2025 году необходимо обеспечить достаточное количество заявителей, оценивших качество предоставления всех муниципальных услуг.

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

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 адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга», информировать заявителей о возможности получения данной услуги через МФЦ (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. Проинформировать граждан о возможности получения услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан в электронном виде, задействовав все каналы коммуникации: средства массовой информации, социальные сети, официальный сайт Городской Управы города Калуги. Поскольку управление работает с разными группами населения использовать

методы работы, максимально охватывающие каждую из них: подготовка новостных статей, инфографики, печатная продукция.

3. Внести изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан, учитывающие порядок оказания данной услуги в электронной форме через Единый портал госуслуг.

**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>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table> | Рейтинг | Количество | 1 балл | 0 | 2 балла | 1 | 3 балла | 0 | 4 балла | 5 | 5 баллов | 13 |
| Рейтинг | Количество | | | | | | | | | | | | |
| 1 балл | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 2 балла | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 3 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 4 балла | 5 | | | | | | | | | | | | |
| 5 баллов | 13 | | | | | | | | | | | | |
| <p>Если вы лично посещали орган Городской Управы города Калуги оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление государственной (муниципальной) услуги в орган Городской Управы города Калуги?</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>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>16</td> </tr> </tbody> </table> | Рейтинг | Количество | 1 балл | 1 | 2 балла | 0 | 3 балла | 0 | 4 балла | 2 | 5 баллов | 16 |
| Рейтинг | Количество | | | | | | | | | | | | |
| 1 балл | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 2 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 3 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 4 балла | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 5 баллов | 16 | | | | | | | | | | | | |
| <p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p> | <p align="center">100%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил результат в положенный срок ■ получил результат позднее положенного срока. | | | | | | | | | | | | |
| <p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам государственной (муниципальной) услуги?</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>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>16</td> </tr> </tbody> </table> | Рейтинг | Количество | 1 балл | 1 | 2 балла | 0 | 3 балла | 0 | 4 балла | 2 | 5 баллов | 16 |
| Рейтинг | Количество | | | | | | | | | | | | |
| 1 балл | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 2 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 3 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 4 балла | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 5 баллов | 16 | | | | | | | | | | | | |

| <p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившему Вам услугу</p> |  <p>■ вежливый ■ компетентный</p> <table border="1"><thead><tr><th>Категория</th><th>Процент</th></tr></thead><tbody><tr><td>вежливый</td><td>58%</td></tr><tr><td>компетентный</td><td>42%</td></tr></tbody></table> | Категория | Процент | вежливый | 58% | компетентный | 42% | | | | | | |
|--|---|-----------|--------------------|----------|-----|--------------|-----|---------|---|---------|---|----------|----|
| Категория | Процент | | | | | | | | | | | | |
| вежливый | 58% | | | | | | | | | | | | |
| компетентный | 42% | | | | | | | | | | | | |
| <p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги</p> |  <table border="1"><thead><tr><th>Рейтинг</th><th>Количество ответов</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>6</td></tr><tr><td>5 баллов</td><td>12</td></tr></tbody></table> | Рейтинг | Количество ответов | 1 балл | 0 | 2 балла | 0 | 3 балла | 1 | 4 балла | 6 | 5 баллов | 12 |
| Рейтинг | Количество ответов | | | | | | | | | | | | |
| 1 балл | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 2 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 3 балла | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 4 балла | 6 | | | | | | | | | | | | |
| 5 баллов | 12 | | | | | | | | | | | | |

Анализ объема запросов, поступивших на предоставление муниципальных услуг

| № п/п | Наименование муниципальной услуги | Количество муниципальных служащих, участвующих в предоставлении услуги | Количество запросов на предоставление услуги | Результат работы с запросами на предоставление услуги | | | | Количество поступивших жалоб | Перевод услуги в электронный вид (да/нет) | Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через Единый портал государственных услуг | Предоставление услуги через ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (да/нет) | Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через ГБУ КО «МФЦ Калужской области» |
|-------|---|--|--|---|-----------------------------------|--|---|------------------------------|---|--|---|---|
| | | | | Удовлетворено в установленные сроки | Удовлетворено с нарушением сроков | Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги | Наличие возможности предварительной записи (да/нет) | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 1 | 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 | 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 | 2 | 23 | 23 | 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 | 18 | 18 | 0 | 0 | да | 0 | нет | - | нет | - |
| 4 | Предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | да | 0 | нет | - | нет | - |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|------|------|---|----|----|---|----------------------------|---|-----|---|
| | 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 адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга» | 3 | 1204 | 851 | 0 | 99 | да | 0 | Да (до декабря 2024 г.) | 0 | да | 1 |
| 7 | Осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет | 2 | 18 | 18 | 0 | 0 | да | 0 | нет | - | нет | - |
| 8 | Подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан | 2 | 7919 | 7919 | 0 | 0 | да | 0 | Да (с декабря 2024 г.) | - | нет | - |

Приложение 3

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 | - | 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 | - | 100% |
| Предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области» | 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 адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга» | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет | 1 | 1 | - | 100% |
| Подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан | 1 | 1 | - | 100% |
| Итого: | | | | 100% |

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 | 12,5% |
| | | Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде | 0,00% |
| Итоговое значение показателя качества: | | | 6,25% |
| 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 | 0,01% |
| Итоговое значение показателя качества: | | | 6,26% |
| 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% |
| Итоговое значение показателя качества: | | | 100% |
| 4 | Уровень работы с административными регламентами | Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами | 100% |
| | | Коэффициент качества работы с административными регламентами | 100% |
| Итоговое значение показателя качества: | | | 100% |