

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В УПРАВЛЕНИИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
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 жилищно-коммунального хозяйства города Калуги (далее – управление).

Перечень муниципальных услуг управления:

1. представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
2. оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда;
3. постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда;
4. признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма;
5. признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам Российской Федерации в реализации полномочий по оказанию государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»;
6. признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции;
7. предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;
8. предоставление жилого помещения муниципального специализированного жилого фонда, находящегося в собственности муниципального образования «Город Калуга»;
9. предоставление жилого помещения по договору социального найма на территории муниципального образования «Город Калуга».

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

Управление жилищно-коммунального хозяйства города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	9
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	8
Количество услуг, переведенных в электронный вид	3
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	3
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	0
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	11
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг, за 2023 год	6546
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	126
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	0
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	6546
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

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

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 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. Большинство отметили, что получили результат в установленный срок. 3 человека отметили, что получили результат предоставления муниципальной услуги по оформлению договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда позднее положенного срока.

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	25	83,27%	Выше среднего уровня
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		86%	Выше среднего уровня
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		82,4%	Выше среднего уровня
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			83,82%	Выше среднего уровня

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

При прохождении анкетирования, помимо выбора варианта ответов, заявители оставляли следующие отзывы о получении услуг в управлении:

Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда
Компетентный сотрудник

Быстро и компетентно
Долгое ожидание, люди записанные по времени не проходят из за длительных консультаций приема сотрудников
Ужасно
Очень плохо. Люди не готовые к общению вообще, что то подсказать нормально не могут. Запись отвратительная, так же не соответствует заявленному графику. Персонал ужасный, пока сидели ждали два часа после назначенного времени половина сотрудников, не дождавшись обеда уже бегали с едой по коридору. Ужас! Половина сотрудников здесь явно лишние, а качество обслуживания хуже где либо еще.

** орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

В отношении услуги по оформлению договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда показатели временных издержек, по мнению заявителей, превышают нормативно установленные максимальные значения («ждали два часа после назначенного времени», «долгое ожидание, люди, записанные по времени, не проходят»).

Некоторые граждане отмечают грубость сотрудника, оказывающих услугу по оформлению договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда. Отметим, что негативные комментарии в отношении получения данной услуги наблюдались также в 2022 году.

Предоставление услуги по признанию молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам Российской Федерации в реализации полномочий по оказанию государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» граждане оценивали только на 4 и 5 баллов (по всем критериям).

К сожалению, оценка по остальным услугам управления не была получена.

Полученные данные указывают, что граждане оценивают качество предоставления услуг выше среднего уровня. Однако, в сравнении с показателем 2022 года наблюдается снижение уровня удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг (-2,54%).

Наиболее сильно в исследуемом периоде снизился показатель удовлетворенности качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальных услуг управления (-5,83%). Что говорит о неудовлетворенности заявителей консультациями и ответами на вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с заявителями.

Снижение уровня качества представления информации о порядке предоставления муниципальной услуги оказывает негативное влияние на общий уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг.

В 2024 году в целях получения наиболее объективных данных необходимо усилить работу по привлечению граждан к оценке качества предоставления услуг. Выдавать им листовки с зашифрованной ссылкой на опрос, а в случае, если заявка направлена в электронном виде, направлять заявителю ссылку на опрос по электронной почте, размещать информацию о проведении опроса в официальных группах управления в социальных сетях, на стендах управления.

Для создания более качественных условий предоставления муниципальных услуг управлению важно в целом обратить внимание:

- на все параметры качества предоставления услуг;
- на соблюдение нормативно установленных сроков оказания муниципальных услуг управления путем повышения эффективности планирования необходимых трудовых и материальных ресурсов;
- на улучшение обстановки в местах получения услуг, комфортность мест ожидания и заполнения документов;
- усилить работу с заявителями в части информирования их о возможности получения информации и услуг в электронном виде.

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 являются:

- представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (4953 заявления);

- оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда (1246 заявлений).

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

1. Показатель «уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг»

Текущая ситуация: Все заявления, поступившие на предоставление муниципальных услуг, были рассмотрены в установленные сроки. По 96 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

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

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

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

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

Рекомендации для повышения показателя: рассмотреть возможность внедрения предварительной записи через официальный сайт Городской Управы города Калуги на получение востребованных муниципальных услуг управления. Утвердить возможность предварительной записи в административных регламентах предоставления муниципальных услуг.

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

Текущая ситуация: По состоянию на конец 2023 года в электронном виде можно получить 3 массовые социально значимые муниципальные услуги управления.

- постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда;

- предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- предоставление жилого помещения по договору социального найма.

Доля услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества услуг, составляет **33,33%**.

В электронном виде за рассматриваемый период поступило 126 заявлений. Большинство из них были поданы на услугу по постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда. Доля заявлений, направленных на получение муниципальных услуг в электронном виде составила – 2% от общего количества принятых заявлений на предоставление услуг управления.

Тем не менее, управлением успешно достигнут показатель, установленный региональным проектом «Цифровое государственное управление» по доле массовых социально значимых услуг, оказанных в электронном виде, на уровне не менее 40%. Управлением значение данного показателя было достигнуто на уровне 79,75%.

Расчет значения показателя: $У_{эл} = (33,33 \% + 2\%)/2 = 17,6\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: в 2024 году не допустить снижения достигнутого значения показателя по доле массовых социально значимых услуг, оказанных в электронном виде.

Проводить информирование граждан о возможности получения услуг в электронном виде посредством использования таких каналов как социальные сети

(управления и Городской Управы города Калуги), печатные издания (газета «Калужская неделя», раздаточные материалы), размещения новостных материалов на официальном сайте Городской Управы города Калуги, на стендах и в других наглядных местах.

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

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

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

Получение указанных услуг в МФЦ не востребовано среди заявителей. За 2023 год заявления на представление муниципальных услуг через МФЦ не поступали.

Таким образом, доля муниципальных услуг управления, переданных для предоставления в МФЦ, составляет **33,3%**. Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в МФЦ – **0%**.

Расчет значения показателя: $U_{\text{мфц}} = (33,3\% + 0\%) / 2 = 16,7 \%$

Интерпретация полученного значения: средний уровень предоставления услуг в МФЦ.

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

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

Услуга по постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда, должна

преимущественно оказываться в электронном виде, в связи с чем, ее предоставление через МФЦ не является обязательным.

4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»

Текущая ситуация: на конец 2023 года утверждены административные регламенты предоставления 8 муниципальных услуг управления.

С 2020 года требуется разработка административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилого помещения специализированного жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга». Проект административного регламента был согласован комитетом муниципальной службы и развития местного самоуправления управления делами Городского Головы города Калуги в мае 2022 года, но так и не был утвержден. На конец 2023 года регламент также находится на этапе подготовки.

В конце 2023 года разработан и утвержден административный регламент предоставления услуги по предоставлению жилого помещения по договору социального найма, в соответствии с типовым административным регламентом, разработанным Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ.

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

В административном регламенте по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма в марте 2023 года утвержден порядок оказания услуги в электронном виде.

Во все административные регламенты предоставления муниципальных услуг управления в 2023 году внесены изменения в части информации об адресе электронной почты управления, за исключением административного регламента по представлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

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

Расчет значения показателя: $U_{ар} = (88,89\% + 81,48\%) / 2 = 85,18\%$

Интерпретация полученного значения: учитывая общую работу со всеми административными регламентами, качество работы с административными регламентами в управлении выше среднего уровня.

Рекомендации для повышения показателя:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилого помещения специализированного жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга».

2. Внести изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги по представлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, в части актуализации информации об адресе электронной почты управления.

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):

$$\text{Кпр} = ((17,6\% + 16,67\%) + 66,6\% + 85,18\%) / 3 = 62,05\%$$

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

Для повышения данного показателя необходимо:

- увеличить объем заявлений, направленных в электронном виде;
- утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилого помещения специализированного жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга»;

- в связи с тем, что заявители неоднократно отмечают наличие очередей для подачи документов на предоставление услуг управления, рассмотреть возможность внедрения предварительной онлайн записи на предоставление услуг через официальный сайт Городской Управы города Калуги

III. Подсчет коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг

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

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

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

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

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

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

$$K_{эф}(\%) = (83,82\% + 62,05\%)/2 = 72,93\%$$

В соответствии с интерпретацией числовых значений результатов методики качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя свидетельствует об эффективности работы управления выше среднего уровня.

**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	Причины роста/падения показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	85,16%	86,36%	83,82%	+1,2/-2,54%	Увеличение количества отрицательных оценок о качестве предоставления услуг
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	66,6%	66,6%	66,6%	-	-
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	12,68%	16,99%	17,7%	+4,31/+0,71%	Увеличилось количество заявлений, направленных на предоставление услуг с помощью Единого портала госуслуг
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	18,76%	16,67%	16,7	-2,09/+0,03%	<i>Отсутствует существенная динамика показателя</i>
Уровень работы с административными регламентам	87,5%	82,64%	85,18%	-4,86/+2,54%	Утвержден административный регламент муниципальной услуги предоставления жилого помещения по договору социального найма
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	61,87%	60,98%	62,08%	-0,89/+ 1,1%	Повышение уровня перехода управления на предоставление услуг в электронном виде
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	73,5%	73,67%	72,94%	+0,17/-0,73%	Снижение оценки заявителями качества предоставления муниципальных услуг управления

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

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

Социологическая часть мониторинга выявила удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг выше среднего уровня. Анализ отзывов граждан показал, что основными причинами низких оценок граждан качества и доступности предоставления муниципальных услуг являются: наличие очередей на подачу документов, длительное время ведения приема, грубость и некомпетентность сотрудников в своем вопросе.

Повышению качества оказания гражданам муниципальных услуг будет способствовать реализация комплекса мероприятий, в основу которых должен быть положен принцип клиентоцентричности, направленный на обеспечение оптимальных условий для удовлетворения индивидуальных потребностей каждого гражданина в любой жизненной ситуации. А именно:

- изменить подход к порядку ведения личного приема при предоставлении муниципальных услуг (сокращение очередей, соблюдение времени ведения приема, делового этикета);
- упростить процедуру обращения граждан за оказанием муниципальных услуг путем организации их получения в электронный виде;
- размещать информацию о возможности получения муниципальных услуг управления в электронном виде на стендах управления, в социальных сетях, в печатных изданиях СМИ, путем раздаточного материала;
- информировать заявителей о возможности участия в оценке качества предоставления муниципальных услуг управления.

По одной из наиболее востребованных муниципальных услуг «Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда» следует особенно обратить внимание сотрудников предоставляющих услугу на соблюдение стандартов предоставления услуг и обслуживания заявителей.

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

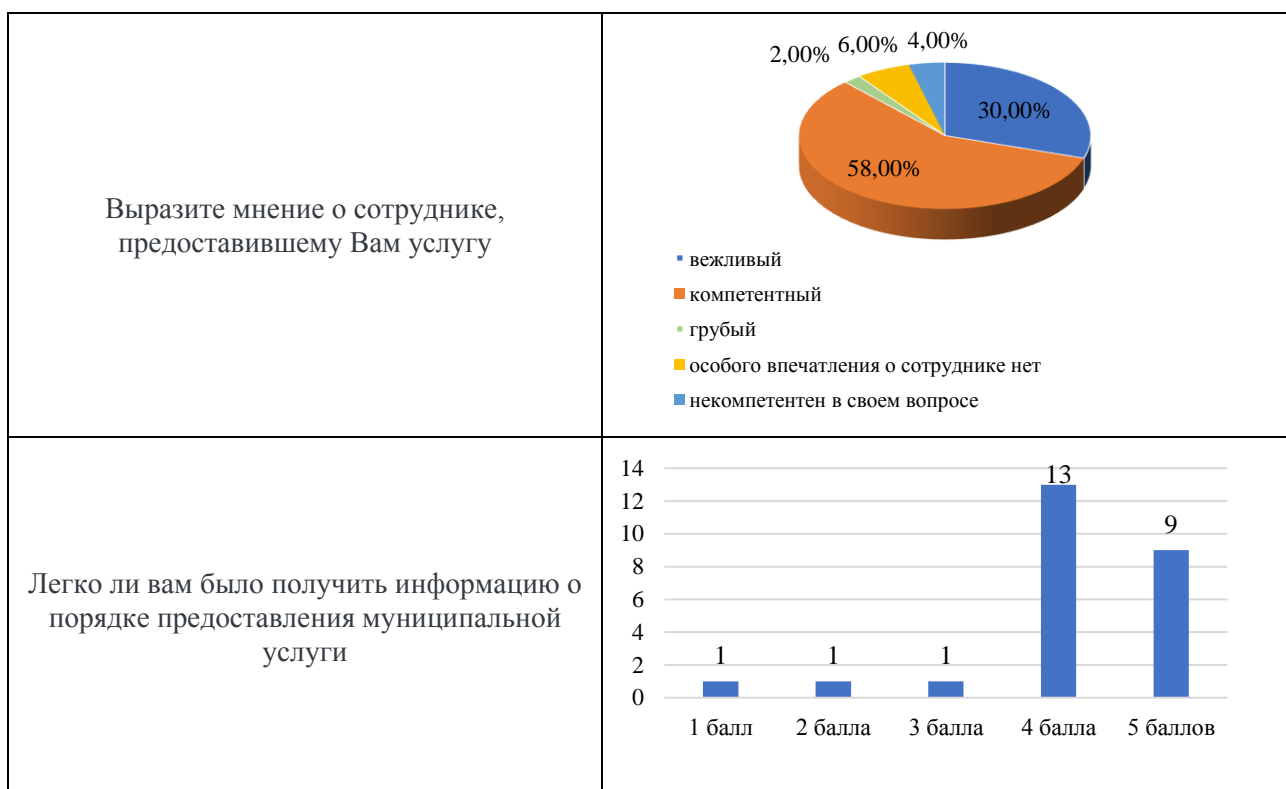
1. Особое внимание необходимо обратить на оказание услуг, включенных в перечень массовых социально значимых услуг Калужской области. Требуется не допускать снижения показателя по доле заявлений, направленных на предоставление данных услуг в электронном виде, достигнутого по результатам 2023 года.

2. В срочном порядке утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги предоставление жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда.

3. Информировать заявителей о возможности получения ряда муниципальных услуг в МФЦ.

**Результаты оценки качества
предоставления муниципальных услуг**

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением муниципальной услуги?</p>	<p>лично посещал орган Городской Управы (100%)</p>												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>3</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>10</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	3	2 балла	1	3 балла	0	4 балла	10	5 баллов	11
Рейтинг	Количество												
1 балл	3												
2 балла	1												
3 балла	0												
4 балла	10												
5 баллов	11												
<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>2</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>4</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	2	2 балла	1	3 балла	0	4 балла	4	5 баллов	18
Рейтинг	Количество												
1 балл	2												
2 балла	1												
3 балла	0												
4 балла	4												
5 баллов	18												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>получил результат раньше ожидаемого срока</td> <td>60,00%</td> </tr> <tr> <td>получил результат в положенный срок</td> <td>28,00%</td> </tr> <tr> <td>получил результат позднее положенного срока</td> <td>12,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	получил результат раньше ожидаемого срока	60,00%	получил результат в положенный срок	28,00%	получил результат позднее положенного срока	12,00%				
Категория	Процент												
получил результат раньше ожидаемого срока	60,00%												
получил результат в положенный срок	28,00%												
получил результат позднее положенного срока	12,00%												
<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам муниципальной услуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>2</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>17</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	2	2 балла	1	3 балла	0	4 балла	5	5 баллов	17
Рейтинг	Количество												
1 балл	2												
2 балла	1												
3 балла	0												
4 балла	5												
5 баллов	17												



Анализ объема запросов, поступивших на предоставление муниципальных услуг

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество муниципальных служащих, участвующих в предоставлении услуги	Количество запросов на предоставление услуги	Результат работы с запросами на предоставление услуги				Количество поступивших жалоб	Перевод услуги в электронный вид (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через Единый портал государственных услуг	Предоставление услуги через ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
				Удовлетворено в установленные сроки	Удовлетворено с нарушением сроков	Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги	Наличие возможности предварительной записи (да/нет)					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	4	4 953	4 953	0	0	нет	0	нет	-	нет	-
2	Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	1	1 246	1 246	0	0	нет	0	нет	-	нет	-
3	Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда	1	108	55	0	53	нет	0	да	110	да	0
4	Признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма	1	101	70	0	31	нет	0	да	0	да	0
5	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма		17	15	0	2	нет	0	да	8	нет	-
6	Признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам Российской Федерации в реализации полномочий по оказанию государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и	1	47	39	0	8	нет	0	нет	-	нет	-

	оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»											
7	Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции	1	74	72	0	2	нет	0	нет	-	да	0

Определение коэффициента качества работы с административными регламентами

Наименование муниципальной услуги	Соответствие административного регламента требованиям законодательства РФ		Своевременное внесение изменений в административный регламент	Коэффициент качества работы с административными регламентами
	Соответствие административного регламента Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Соответствие административного регламента иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги		
Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	1	1	0	66,67%
Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	1	1	1	100%
Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда	1	1	1	100%
Признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма	1	1	1	100%
Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	1	1	1	100%
Признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам Российской Федерации в реализации полномочий по	1	1	1	100%

оказанию государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»				
Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции	1	1	1	100%
Предоставление жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда	0	0	0	0
Предоставление жилого помещения по договору социального найма на территории муниципального образования «Город Калуга».	1	1	0 (утвержден в декабре 2023 года)	66,67
Итого:				81,48%

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	33,33%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	1,9%
Итоговое значение показателя качества:			17,6%
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	33,3%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0%
Итоговое значение показателя качества:			16,67%
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:			66,6%
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	88,88%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	81,48%
Итоговое значение показателя качества:			85,18%