

Городская Управа города Калуги

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

Перечень муниципальных услуг управления, оказываемых в 2023 году:

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

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

| Управление городского хозяйства города Калуги | |
|---|------|
| Количество оказываемых муниципальных услуг: | 8 |
| Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг | 8 |
| Количество услуг, переведенных в электронный вид | 3 |
| Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ | 1 |
| Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов | 0 |
| Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги | 10 |
| Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за январь-ноябрь 2023 года | 3410 |
| Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг | 992 |
| Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ | 0 |
| Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок | 3410 |
| Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг | 0 |

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

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 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 80% респондентов обращались лично в управление для получения услуг, 14,3% - направляли документы посредством Единого портала госуслуг, 5,7% – по почте, электронной почте.

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 | 35 | 96,1% | Очень высокий уровень удовлетворенности |
| 2 | Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги) | | 99,4% | Очень высокий уровень удовлетворенности |
| 3 | Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.) | | 92% | Высокий уровень удовлетворенности |
| Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления: | | | 96,07% | Очень высокий уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг |

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

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

| |
|--|
| Подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера) |
| Отсутствие надлежащих условий для приема посетителей в кабинете. |
| Место предоставления услуги в плачевном состоянии, обшарпанный коридор, тесный кабинет |
| Ордер выдается быстро. Сотрудник отвечает на все интересующие вопросы. |

| |
|---|
| Быстро получили необходимую информацию, оформили документ. Специалисты компетентные и доброжелательные. К сожалению, помещение, где выдают разрешения, очень тесное, нет специального места для посетителей, иногда даже приходится выходить, что бы разойтись в пространстве с сотрудниками, работающими в кабинете |
| Маленький кабинет. Вдвоем заходишь уже тесно. Ожидал ордера в кабинете, минут за 10 сделали. По кабинету надо ходить боком иначе можешь что-нибудь снести. До этого приходил узнать, что надо для получения ордера, объяснили всё и перечень распечатали каких документов надо принести и с кем согласовывать. Самое муторное и долгое это собрать все документы, согласовать их со всеми а, получить ордер можно быстро. |
| Не требовалось личное присутствие. Заполнил заявку из дома. |
| Все отлично |
| Все прошло отлично, быстро, легко, доступно. |
| Выдача разрешений на выполнение авиационных работ |
| Услуга оказана в кратчайший срок, выполняем полеты по санитарной авиации. Отдельно большое спасибо Сурновой Екатерине, которая занималась нашими документами и оказывала содействие. |
| Предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение |
| Девочки вежливые работают быстро |
| Полностью удовлетворена. |
| Получила услуги в полном объеме |
| Очень вежливые сотрудники, отзывчивые, быстро решили мой вопрос! |
| Остался очень довольный работой девочек в Башне! |
| Оперативная работа, редко такое встретишь! |
| Работают вежливо, быстро. |
| Всё прошло без нареканий |
| Отличная структура |
| Оформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок на территории МО «Город Калуга» и карт маршрута регулярных перевозок, переоформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок |
| Все быстро, понятно и удобно |
| Все отлично! |
| Согласование создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории МО «Город Калуга» |
| Вежливые девушки проконсультировали по общим вопросам объяснили этапы согласования, помогли найти телефоны смежных ведомств. Оперативно проверили пакет документов. Сопровождали на всем пути согласования, по окончанию согласования рассказали куда дальше направляться с данными документами |
| Выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории МО «Город Калуга» |
| Выражаю благодарность Кириллу Андреевичу за оперативность |

** орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

Большинство опрошенных респондентов оценивали услугу по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение (19 человек) и услугу по подготовке и выдаче специального разрешения на право производства земляных работ (ордера) (10 человек).

Полученные данные указывают на преимущественно высокую оценку заявителями качества предоставления услуг управления. Заявители довольны работой сотрудников – вежливым общением, скоростью решения необходимых вопросов.

Имеются жалобы на неудовлетворительное состояние помещения, в котором предоставляется услуга по выдаче специального разрешения на право производства земляных работ (ордера) (ул. Ленина, д. 93, каб.115): отсутствие ремонта, теснота, отсутствие места для приема заявителей.

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

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

Раздел II. Анализ практики предоставления муниципальных услуг

На этапе анализа практики предоставления муниципальных услуг проверяется:

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления: сроки предоставления услуг, наличие жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) Городской Управы города Калуги, управления и их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;

- уровень перехода управления на предоставление муниципальных услуг в электронной форме, а также через МФЦ по принципу «одного окна»;

- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

В 2023 году произошли изменения в перечне услуг, оказываемых управлением.

Признан утратившим силу административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче специального разрешения на движение тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства по автомобильным дорогам общего пользования местного значения муниципального образования «Город Калуга» в связи с передачей соответствующих полномочий на федеральный уровень.

Утверждены 2 новых административных регламента предоставления муниципальных услуг:

- согласование создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга»;

- включение сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга».

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2023 году представлена в разделе «Общие сведения». Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение (1741 заявление);

- подготовка и выдача специального разрешения на право производство земляных работ (ордера) (1565 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. Управлением было направлено 23 отказа в приеме документов, а также 22 отказа в предоставлении муниципальных услуг по основаниям, предусмотренных в административных регламентах.

Предварительная запись для подачи заявлений на предоставления муниципальных услуг не предусмотрена.

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

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

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

Рекомендации для повышения показателя: рассмотреть возможность внедрения предварительной записи на получение наиболее востребованных и не переведенных в электронный вид муниципальных услуг.

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

Текущая ситуация: в электронном виде с помощью Единого портала государственных услуг оказывается 3 муниципальных услуги управления, включенные в перечень массовых социально значимых услуг Калужской области:

- подготовка и выдача специального разрешения на право производство земляных работ (ордера);
- выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга»;
- оформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок на территории муниципального образования «Город Калуга» и карт маршрута регулярных перевозок, переоформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок.

Доля услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества оказываемых в 2023 году услуг, составила **37,5%**.

В электронном виде поступило 992 заявления. Большинство из них были поданы на услугу по подготовке и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера). Доля заявлений, направленных на получение муниципальных услуг в электронном виде, по итогам работы составила – **29,1%**.

Стоит отметить, что управлением с января по апрель 2023 года не принимались меры для продвижения среди заявителей получения муниципальных услуг в электронном виде и достижения показателя, установленным региональным проектом «Цифровое государственное управление» по доле услуг, оказанных в электронном виде, на уровне не менее 40%. За данный период не было принято ни одного электронного заявления.

С мая 2023 года управление начало активную работу по достижению установленного показателя, и смогло достигнуть долю массовых социально значимых услуг, оказанных в электронном виде, на уровне 61%.

Расчет значения показателя: $U_{эл} = (37,5\% + 29,1\%) / 2 = 33,3\%$

Интерпретация полученного значения: средний 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.

Кроме того, в 2024 году запланирован перевод в электронный вид услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение (в декабре 2023 года проводятся необходимые работы). После фактического перевода услуги в электронный вид необходимо провести работу среди заявителей о возможности подачи заявлений на данную услугу в электронной форме, а также включить порядок оказания услуги в электронном виде в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги.

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) передана услуга по выдаче специального разрешения на право производство земляных работ (ордера). Заявления на предоставление данной услуги через МФЦ не поступали.

В связи с тем, что наиболее востребованная услуга по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение предоставляется в течении 1 дня, ее передача в МФЦ нецелесообразна.

Остальные услуги маловостребованы среди населения их передача в МФЦ необязательна.

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

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

Интерпретация полученного значения: низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

Рекомендации для повышения показателя: отсутствуют, в связи с:

- необходимостью предоставления муниципальной услуги по выдаче специального разрешения на право производство земляных работ (ордера) преимущественно в электронном виде.
- нецелесообразностью оказания других услуг управления через МФЦ.

4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»

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

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

В 2023 году проведена работа по актуализации административных регламентов предоставления следующих муниципальных услуг:

- подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера) (в части уточнения порядка предоставления услуги);
- предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение (актуализированы формы заявлений на предоставление муниципальной услуги, введен порядок предоставления участков почетных захоронений и воинских захоронений для погребения умерших, относящихся к отдельным категориям граждан, уточнены основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с рекомендациями мониторинга 2021 и 2022 года);

- выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга» (утвержден порядок оказания услуги в электронном виде, а также с 01.12.2023 изменен общий порядок оказания услуги в соответствии с описанием целевого состояния услуги, достижение которого необходимо в соответствии с Концепцией перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан).

В сентябре 2023 года утвержден административный регламент предоставления муниципальной услуги «Включение сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга», разработка которого была начата в середине 2022 года.

Во все административные регламенты предоставления муниципальных услуг были оперативно внесены изменения в части официального адреса электронной почты управления. Однако, при внесении указанных изменений, не были учтены ряд необходимых корректировок в отношении:

- административного регламента по оформлению свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок на территории муниципального образования «Город Калуга» и карт маршрута регулярных перевозок, переоформлению свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок, в части актуализации перечня нормативных правовых актов, регулирующих порядок оказания услуги (указанное в перечне постановление Городской Управы города Калуги от 22.04.2016 № 124-п – утратило силу);

- административного регламента по предоставлению лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга», в части необходимости его актуализации в соответствии с Лесным кодексом РФ (основания для отказа в перезаключении договоров аренды лесных участков).

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

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 78,75\%) / 2 = 89,4\%$

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

Рекомендации для повышения показателя:

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

1. Следить за актуальностью содержания административных регламентов. В случае необходимости внесения изменений – оперативно подготавливать проекты постановлений и утверждать их в течение 1 месяца, со дня вступления в силу изменений.

2. При подготовке проекта внесения изменений в регламент проводить комплексный анализ текста административного регламента, чтобы учесть все необходимые изменения и исключить повторную подготовку проекта внесения изменений в регламент.

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

- оформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок на территории муниципального образования «Город Калуга» и карт маршрута регулярных перевозок, переоформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок;

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

Так как управление участвует в пилотном проекте по созданию сервиса обеспечения предоставления мест погребения и их учета в настоящее время проводится работа по реинжинирингу процесса оказания услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение. Изменения предполагают предоставление услуги по реестровой модели, в соответствии со статьей 7.4 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Данные изменения необходимо будет зафиксировать в нормативных правовых актах, непосредственно регулирующих порядок оказания услуги, а также в административном регламенте услуги.

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

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

$$\mathbf{K_{пр} = (66,7\% + (33,3\% + 6,25\%) + 89,4\%) / 3 = 65,2\%}$$

В соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя полученное

в промежутке от 50% до 70% свидетельствует о среднем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг управления.

Для повышения данного показателя необходимо:

- сохранить полученную в 2023 году высокую долю заявлений, направленных на получение массовых социально значимых услуг в электронном виде.

- устранить замечания, имеющиеся к ряду административных регламентов.

- с момента вывода муниципальной услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение в продуктивную среду Единого портала государственных услуг приступить к её оказанию в электронной форме. Подготовить разъяснения для граждан о порядке получения услуги в электронном виде.

III. Подсчет коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг

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

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

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

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

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

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

$$K_{эф}(\%) = (96,07\% + 65,2\%)/2 = 80,63\%$$

В соответствии с интерпретацией числовых значений результатов методики качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя в промежутке от 80% до 90 % свидетельствует о высоком уровне эффективности предоставления услуг.

**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 | 95,8% | 96,5% | 96,07% | +0,7%/-0,43 | Снижение удовлетворенности граждан качеством предоставленной информации |
| Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг | 66,7% | 66,7% | 66,7% | 0%/ | - |
| Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме | 33,3% | 21,46% | 33,3% | -11,84%/+11,84 | Увеличение количества заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде |
| Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ | 8,3 % | 7,14 | 6,25% | -1,16%/-0,89 | Увеличение количества услуг, оказываемых управлением, которые не переданы для предоставления в МФЦ |
| Уровень работы с административными регламентам | 80,5% | 80,8 | 89,37% | +0,3%/+8,57 | Устранены замечания к регламентам, указанные в мониторинге 2022 года |
| Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг | 62,96% | 58,72% | 65,2% | -4,24%/+6,48 | Увеличение уровня перехода на предоставление услуг в электронной форме, актуализация регламентов |
| Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг | 79,35% | 77,61% | 80,6% | -1,74%/+2,99 | Улучшение оценки практической части предоставления услуг |

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

Проведение мониторингов позволяет диагностировать реальный уровень качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги. По результатам данного мониторинга сделаны выводы о высокой эффективности предоставления муниципальных услуг в управлении.

Результаты социологической части мониторинга показали, что заявители довольны качеством оказания услуг. Отмечается вежливость и оперативность работы сотрудников. Однако, имеются недовольства граждан комфортностью помещения управления, в котором оказывается муниципальная услуга по подготовке и выдаче специального разрешения на право производства земляных работ (ордера) – заявители указывают на отсутствие мест для приема заявителей, тесноту и отсутствие ремонта. Для решения данной проблемы необходимо, в том числе оказывать муниципальную услугу заявителю дистанционно, посредством Единого портала госуслуг.

Учитывая большое количество заявлений, поступающих в управление на предоставление муниципальных услуг, рекомендуется проводить более активное информирование заявителей (как физических, так и юридических лиц) о возможности участия в оценке качества предоставления муниципальных услуг управления.

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 управлению необходимо принять следующие меры:

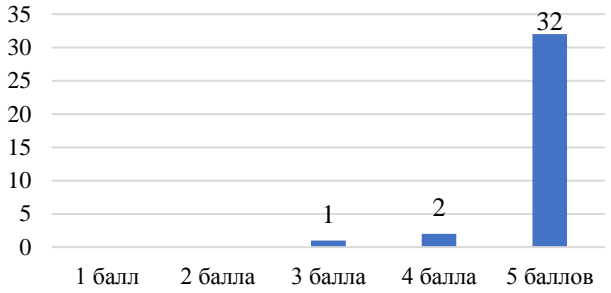

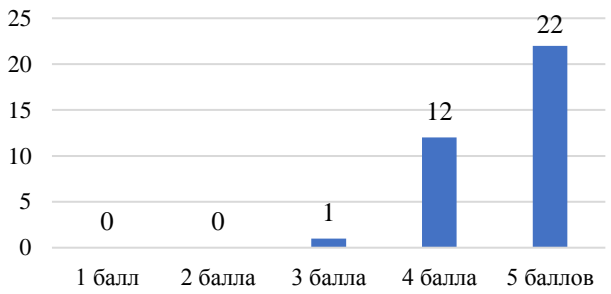
- завершить перевод муниципальной услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение в электронный вид. По результатам цифровизации услуги сотрудникам, оказывающим данную услугу, необходимо изучить новый процесс оказания услуги в электронном виде и обеспечить получение гражданами данной услуги преимущественно в электронной форме.

- внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг управления в соответствии с замечаниями, выявленными по результатам данного мониторинга.

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.

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

| | |
|---|---|
| <p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением муниципальной услуги?</p> |  <ul style="list-style-type: none"> ■ лично посетил орган Городской Управы ■ направлял через Единый портал госуслуг ■ направлял документы по почте ■ направлял документы по электронной почте |
| <p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p> |  |
| <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> |  |
| <p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p> |  <ul style="list-style-type: none"> ■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил результат в положенный срок |

| <p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам муниципальной услуги?</p> |  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table> | Рейтинг | Количество | 1 балл | 0 | 2 балла | 0 | 3 балла | 1 | 4 балла | 2 | 5 баллов | 32 |
|---|--|-----------|------------|----------|-----|--------------|-----|---|----|---------|----|----------|----|
| Рейтинг | Количество | | | | | | | | | | | | |
| 1 балл | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 2 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 3 балла | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 4 балла | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 5 баллов | 32 | | | | | | | | | | | | |
| <p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившему Вам услугу</p> |  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>вежливый</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table> | Категория | Процент | вежливый | 47% | компетентный | 50% | особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен | 3% | | | | |
| Категория | Процент | | | | | | | | | | | | |
| вежливый | 47% | | | | | | | | | | | | |
| компетентный | 50% | | | | | | | | | | | | |
| особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен | 3% | | | | | | | | | | | | |
| <p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги</p> |  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table> | Рейтинг | Количество | 1 балл | 0 | 2 балла | 0 | 3 балла | 1 | 4 балла | 12 | 5 баллов | 22 |
| Рейтинг | Количество | | | | | | | | | | | | |
| 1 балл | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 2 балла | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 3 балла | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 4 балла | 12 | | | | | | | | | | | | |
| 5 баллов | 22 | | | | | | | | | | | | |

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 | Подготовка и выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников | 1 | 20 | 5 | 0 | 14 | Не требует ся | 0 | да | 14 | нет | - |
| 2 | Подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера) | 4 | 1565 | 1539 | 0 | 26 | Не требует ся | 0 | да | 937 | да | 0 |
| 3 | Предоставление лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга» | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | Не требует ся | 0 | нет | - | нет | - |
| 4 | Предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение | 1 | 1741 | 1741 | 0 | 0 | нет | 0 | нет | - | нет | - |
| 5 | Оформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок на территории муниципального образования «Город Калуга» и карт маршрута регулярных перевозок, переоформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту | 1 | 41 | 41 | 0 | 0 | Не требует ся | 0 | да | 41 | нет | - |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|----|----|---|---|--------------|---|-----|---|-----|---|
| | регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок | | | | | | | | | | | |
| 6 | Выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных воздушных судов (за исключением полетов беспилотных воздушных судов с максимальной взлетной массой менее 0,25 кг), подъемов привязных аэростатов над территорией муниципального образования «Город Калуга», а также на посадку (взлет) на площадки, расположенные в границах муниципального образования «Город Калуга», сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации | 1 | 3 | 3 | 0 | 0 | Не требуется | 0 | нет | - | нет | - |
| 7 | Согласование создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга» | 1 | 37 | 31 | 5 | 0 | Не требуется | 0 | нет | - | нет | - |
| 8 | Включение сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга» | | 3 | 3 | 0 | 0 | Не требуется | 0 | нет | - | нет | - |

Определение коэффициента качества работы с административными регламентами

| Наименование муниципальной услуги | Соответствие административного регламента требованиям законодательства РФ | | Своевременное внесение изменений в административный регламент | Коэффициент качества работы с административными регламентами |
|--|--|---|--|--|
| | Соответствие административного регламента Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» | Соответствие административного регламента иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги | | |
| Подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера) | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Подготовка и выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников | 1 | 1 | 0 (до 01.12.2023 не внесены изменения в соответствии с ОЦС) | 66,67% |
| Предоставление лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга» | 1 | 0 (основания для отказа в предоставлении услуги не соответствуют Лесному кодексу) | 0 | 33,3% |
| Предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение | 1 | 1 | 0 (не своевременная актуализация регламента) | 66,67% |
| Оформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок на территории муниципального образования «Город Калуга» и карт маршрута регулярных перевозок, переоформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок | 1 | 0,9 (не актуализирован состав НПА, регулирующих порядок оказания услуги) | 1 | 96,67% |

| | | | | |
|---|---|---|---|--------------|
| Выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных воздушных судов (за исключением полетов беспилотных воздушных судов с максимальной взлетной массой менее 0,25 кг), подъемов привязных аэростатов над территорией муниципального образования «Город Калуга», а также на посадку (взлет) на площадки, расположенные в границах муниципального образования «Город Калуга», сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Согласование создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга» | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Включение сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга» | 1 | 1 | 0 (длительный срок утверждения регламента) | 66,67% |
| | | | Итого: | 78,75 |

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 | 37,5 |
| | | Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде | 29,09 |
| Итоговое значение показателя качества: | | | 33,3 |
| 2 | Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна» | Доля муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ | 12,5 |
| | | Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде | 0 |
| Итоговое значение показателя качества: | | | 6,25 |
| 3 | Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг | Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок | 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: | | | 66,67 |
| 4 | Уровень работы с административными регламентами | Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами | 100 |
| | | Коэффициент качества работы с административными регламентами | 78,75 |
| Итоговое значение показателя качества: | | | 89,38 |