

Администрация городского округа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В УПРАВЛЕНИИ ГОРОДСКОГО ХОЗЯЙСТВА ГОРОДА КАЛУГИ**

ЗА 2025 ГОД

Калуга, 2025 г.

Общая информация

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проведен с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых управлением городского хозяйства города Калуги (далее – управление)¹.

Перечень муниципальных услуг управления, оказываемых в 2025 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».

¹ Основание: Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией городского округа города Калуги, органами администрации городского округа города Калуги от имени администрации городского округа города Калуги, утвержденный постановлением администрации городского округа города Калуги от 10.11.2025 № 2182-пи.

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	4
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	5
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	11
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 2025 год*	5118
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг*	2106
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ*	0
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	5113
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

* по данным ГАС «Управление»

Раздел I. Результаты удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2025 году, качеством предоставления муниципальных услуг, исследовалась посредством:

1. опроса, размещенного на официальном сайте администрации городского округа города Калуги².

2. Единого портала государственных и муниципальных услуг.

В 2025 году обратная связь от внешних клиентов (заявителей) получена в отношении двух самых востребованных муниципальных услуг управления:

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

- выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера).

По результатам опроса, размещенного на официальном сайте администрации городского округа города Калуги, выявлено, что 63,83% респондентов обращались за предоставлением муниципальных услуг путем личного обращения в управление, 36,17% - через Единый портал госуслуг.

Все участники опроса отметили, что получили результат в положенный срок или раньше ожидаемого 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	47	98,84%	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)		100%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		99,15%	Очень высокий уровень удовлетворенности

² Онлайн опрос размещается в сети интернет по адресу: <https://www.kaluga-gov.ru/gosserv/monitoring-uslug/otsenka-kachestva-predostavleniya-uslug.php>

Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:	99,23%	Очень высокий уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг
---------------------------------------------------------------------	--------	------------------------------------------------------------------------

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

Оценка заявителями качества оказания услуг посредством Единого портала госуслуг показала следующие результаты:

Наименование услуги	Индекс CSI	Количество оценок
Подготовка и выдача специального разрешения на право производство земляных работ (ордера)	4,83 (96,6%)	29
Предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение	5 (100%)	4
Итого:	4,915 (98,3%)	33

Общий коэффициент удовлетворенности внешних клиентов (заявителей) качеством оказания услуг определяется как среднее значение полученных результатов:

$$\text{Куд} = (99,23\% + 98,3\%) / 2 = 98,76\% \text{ - очень высокий уровень удовлетворенности.}$$

При прохождении анкетирования, кроме выбора вариантов ответа, заявители по желанию оставляли дополнительные отзывы о получении услуг. С ними можно ознакомиться в приложении 1.1 к мониторингу.

Получатели рассматриваемых муниципальных услуг отмечают профессионализм и вежливость сотрудников, оперативность обработки документов, четкость разъяснений и эмоциональную поддержку в сложных ситуациях.

Комментарии в сети интернет, повторно (как и в мониторинге 2024 года) указывают на сложность дозвониться до управления и получить необходимую информацию, что создает барьер для заявителей, которые не могут получить консультацию или уточнить статус заявки дистанционно.

В 2026 году рекомендуется организовать получение обратной связи от заявителей о качестве предоставления всех муниципальных услуг управления, включая маловостребованные услуги.

В отношении муниципальных услуг, включенных в перечень массовых социально значимых услуг, необходимо обеспечить уровень удовлетворенности граждан качеством оказания муниципальных услуг, посредством Единого портала госуслуг, на уровне не менее 4,5 баллов.

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) управления и их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;
- уровень доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с клиентами (заявителями): Единый портал госуслуг, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ);
- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2025 году представлена в разделе «Общие сведения». Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение (3 157 заявлений);
- подготовка и выдача специального разрешения на право производство земляных работ (ордера) (1 807 заявлений).

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

1. Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

Текущая ситуация: По данным системы анализа данных «РТАналитика» управлением при работе с ФГИС «Платформа государственных сервисов» (далее -ПГС) допущено нарушение сроков по 4 заявлениям на предоставление услуги по подготовке и выдаче специального разрешения на право производство земляных работ (ордера) и по 1 заявлению на услугу выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга». При этом, на предоставление муниципальных услуг управлением в 2025 году не поступало жалоб.

Положительные решения выданы по 4 884 заявлениям, на 206 заявлений были направлены отказы в предоставлении муниципальных услуг.

При предоставлении муниципальной услуги по выдаче разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга» посредством ПГС наблюдается высокая доля отказов в приеме заявлений (более 90% от общего числа поступивших заявлений).

Сотрудниками управления соблюдаются требования по направлению заявителям сведений о ходе рассмотрения заявлений³, за исключением следующих услуг:

- предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего, выдача разрешения на погребение;

- выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга».

Согласно данным системы «РТАналитика» информация о статусе рассмотрения заявлений, поступивших на предоставление данных услуг в «очном» формате заявителям не направлялась.

Расчет значения показателя: $U_s = (99,9\% + (100\% - 0\%)) / 2 = 99,95\%$

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

Рекомендации для повышения показателя:

1. Не допускать нарушения сроков предоставления муниципальных услуг (в том числе установленных ПГС).

2. Обеспечить направление заявителям сведений о статусе рассмотрения заявления и о результате его рассмотрения в личный кабинет Единого портала госуслуг вне зависимости от способа обращения.

В случае возникновения технических проблем при направлении сведений о ходе предоставления услуг рекомендуем сообщить об этом в отдел по вопросам развития местного самоуправления комитета муниципальной службы и развития местного самоуправления управления делами главы городского округа города Калуги для заведения соответствующего инцидента в технической поддержке.

3. Проанализировать причины высокой доли отказов в приеме заявлений на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга» и принять меры для снижения числа заявлений, подлежащих рассмотрению в управлении.

³ требования части 3.1 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2. Уровень доступности получения муниципальных услуг

Текущая ситуация: 6 муниципальных услуг управления возможно получить по различным точкам взаимодействия (Единый портал госуслуги и (или) МФЦ). В электронном виде с помощью Единого портала государственных услуг оказывается 4 муниципальных услуги управления. Через МФЦ оказывается 5 муниципальных услуг управления (3 из них также переведены в электронный вид).

В электронном виде поступило 2106 заявлений. Большинство из них были поданы на услугу по подготовке и выдаче специального разрешения на право производства земляных работ (ордера) (1804 заявления).

Низкую востребованность получения услуги в электронном виде среди граждан имеет услуга по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение (доля оказанных услуг в электронном виде составляет всего 6,6%).

Таким образом, 75% услуг управления доступны в различных точках взаимодействия. 41,15% заявлений на предоставление муниципальных услуг поступили в электронном виде. Через МФЦ заявления не поступали.

Расчет значения показателя: $K_{мнк} = (75\% + 41,15\%) / 2 = 58,07\%$

Интерпретация полученного значения: средний уровень доступности получения муниципальных услуг.

Рекомендации для повышения показателя:

1. Принять все возможные меры для повышения доли заявлений, направленных на предоставление муниципальной услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение до уровня **не менее 30%**, в том числе ежемесячно информировать заявителей о возможности получить услугу в электронном виде посредством информационных ресурсов администрации городского округа города Калуги, управления (официальный сайт, социальные сети), газеты «Калужская неделя».

2. Посредством вышеуказанных информационных ресурсов проинформировать заявителей о возможности получения услуг по согласованию создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга», включению сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга» через МФЦ (*так как данные услуги не переведены в электронный вид*).

3. Уровень работы с административными регламентами

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

Соответствуют Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальных услуг следующие административные регламенты:

- выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников на территории муниципального образования «Город Калуга»;
- предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение;
- 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».

Замечания, данные по результатам мониторинга 2024 года, в отношении административных регламентов по предоставлению лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга» (не соответствие Лесному Кодексу РФ), по выдаче разрешений на полеты (некорректное указание должности руководителя) не устранены в течение 2025 года.

В административный регламент предоставления муниципальной услуги «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» в течение 2025 года требовалось внести изменения в части порядка оказания муниципальной услуги через МФЦ. По состоянию на 30.12.2025 соответствующие изменения не внесены.

До 10 ноября 2025 года управлению требовалось подготовить проекты внесения изменений во все административные регламенты предоставления муниципальных услуг в связи с утверждением нового устава городского округа города Калуги Калужской области, а также приведением структуры административных регламентов в соответствие с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг» (в случае если новая структура регламента не была утверждена ранее).

По состоянию на 21 января 2026 года в комитет муниципальной службы и развития местного самоуправления поступили проекты постановлений о внесении изменений в административный регламента только в отношении следующих услуг:

- подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера);
- выдача разрешения на полеты;
- 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».

По состоянию на 30.12.2025 соответствующие изменения не утверждены в административных регламентах указанных услуг.

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

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 50\%) / 2 = 75\%$

Интерпретация полученного значения: средний уровень качества работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя: актуализировать административные регламенты в соответствии с законодательством:

- уставом городского округа города Калуги Калужской области;
- федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- нормативными, правовыми актами, регулирующими порядок предоставления муниципальных услуг.

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

Кпр = (99,95% + 58,07% + 75%) / 3 = 77,68% качество и доступность предоставления муниципальных услуг управления выше среднего уровня.

Для повышения данного показателя необходимо:

- сохранить высокую долю заявлений, направленных на получение массовых социально значимых услуг в электронном виде;
- не допускать нарушения сроков оказания муниципальных услуг, в том числе установленных ФГИС «Платформа государственных сервисов 2.0»;
- внести изменения в административные регламенты;
- увеличить количество заявителей, получающих муниципальную услугу по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдаче разрешения на погребение в электронной форме;
- увеличить количество заявителей, получающих муниципальные услуги в сфере обращения с ТКО, через МФЦ.

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:

Кэф(%) = (98,76%+77,68%)/2 = 88,22% высокий уровень эффективности предоставления муниципальных услуг.

Высокий уровень эффективности оказания муниципальных услуг достигнут за счет:

- очень высокой оценки качества предоставления муниципальных услуг внешними клиентами (заявителями);

- обеспечения для заявителей возможности выбора способа получения большинства востребованных муниципальных услуг (как в электронном виде через Единый портал госуслуг, так и через МФЦ).

При этом повышению эффективности препятствуют систематические задержки в актуализации административных регламентов предоставления муниципальных со стороны сотрудников (внутренних клиентов) отдела благоустройства и отдела по безопасности дорожного движения.

**Раздел IV. Сравнительный анализ результатов мониторинга 2025 года
с аналогичными результатами за 2021-2024 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.

Динамика рассматриваемых показателей за все годы проведения мониторинга представлена в приложении 5 к мониторингу.

**Динамика показателей качества предоставления
муниципальных услуг в 2025 году**

Показатель	Изменение в 2025 году	Причины изменения
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	+2,16%	Повышение оценки качества предоставляемой информации о порядке предоставления услуг, качества работы управления
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	-2,71%	Снижение качества работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	+0,37%	Снижение числа просроченных заявлений
Уровень доступности получения муниципальных услуг	-	<i>Динамика отсутствует, т.к. показатель введен с 2025 года</i>
Уровень работы с административными регламентами	-13,54%	Не выполнение рекомендаций, данных по результатам мониторинга 2024 года. Не своевременное внесение изменений в административные регламенты.
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	-0,28%	Снижение оценки практической части мониторинга

Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении

Для реализации клиентоцентричного подхода управлению в 2026 году следует обеспечить взаимодействие с заявителями при оказании муниципальных услуг предельно прозрачным и открытым, уделив внимание сбору обратной связи о качестве оказания муниципальных услуг даже по маловостребованным услугам.

В отношении муниципальных услуг, включенных в перечень массовых социально значимых услуг (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), в 2026 году необходимо:

- организовать получение обратной связи от заявителей о качестве предоставления данной услуги посредством Единого портала госуслуг;
- достичь индекса удовлетворенности качеством услуг не менее 4,5 баллов.

В целях повышения общего качества предоставления муниципальных услуг управлению необходимо принять следующие меры:

1. Руководителям структурных подразделений управления взять под личный контроль внесение изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

2. Повысить востребованность получения муниципальной услуги по предоставлению места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение в электронном виде. В случае наличия существенных препятствий для оказания услуги в электронном виде (актуальных как для заявителей, так и для специалистов, оказывающих услугу) рекомендуется составить карту «болей»⁴, и направить советующую информацию в министерство цифрового развития Калужской области (с учетом согласования карты «болей» с управлением делами главы городского округа города Калуги).

⁴ Порядок формирования карты «болей» утвержден постановлением Городской Управы города Калуги от 11.07.2025 № 1304-пи «Об утверждении Порядка сбора, рассмотрения обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации городского округа города Калуги, органах администрации городского округа города Калуги»

3. Проинформировать население о возможности получения через МФЦ следующих 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».

4. Обеспечить прохождение онлайн курса «Клиентоцентричное мышление и ценности» руководителями и специалистами структурных подразделений управления, оказывающих муниципальные услуги. Направить сертификаты о прохождении курса в комитет муниципальной службы и развития местного самоуправления управления делами главы городского округа города Калуги.

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в управление за получением муниципальной услуги?</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ лично посетил управление ■ направлял через Единый портал госуслуг
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	
<p>Если вы лично посещали управление оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление муниципальной услуги?</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 управления в части предоставления вам муниципальной услуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>46</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	1	5 баллов	46
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	1												
5 баллов	46												
<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>41%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	вежливый	41%	компетентный	55%	особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен	4%				
Категория	Процент												
вежливый	41%												
компетентный	55%												
особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен	4%												
<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>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	2	5 баллов	45
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	2												
5 баллов	45												
<p>Распределение оценок услуги «Подготовка и выдача специального разрешения на право производство земляных работ (ордера)» на Едином портале госуслуг</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>1</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	1	5 баллов	27
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	1												
5 баллов	27												

Отзывы граждан, принявших участие в онлайн опросе, о качестве предоставления муниципальных услуг управления

Предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение
<i>Очень компетентные вежливые сотрудники</i>
<i>Все быстро и качественно, девочки молодцы</i>
<i>Услуга оказана в полном объеме</i>
<i>Спасибо девушкам , помогли найти захоронение моей бабушки</i>
<i>Компетентные сотрудники</i>
<i>Сотрудницы баини быстро решили вопрос</i>
<i>Отлично проделанная работа!</i>
<i>Огромное спасибо ♥</i>
<i>Добрый день, обратилась с эксгумацией (4 тела: папа, бабушка, про бабушка и прадедушка). Все объяснили, все прошло хорошо, все контролировали и на все вопросы ответили. Благодарна безмерно! Все рассказали, нет дезинформации) все подробно и по делу. Благодарю сотрудников: Елену Дмитриевну и Юлию Владимировну, и Анну Владимировну сотрудника (сотрудника Отдела благоустройства), все объяснили профессионально, во время эксгумации поддержала эмоционально и психологически. Благодарю за этот день, отдельная благодарность за поддержку. Не все это могут, но тут без данной поддержки я бы не выдержала. Прошло лучше , чем я думала! Только благодарность!</i>
Подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера)
<i>Грамотные сотрудники, все быстро и без лишней волокиты.</i>
<i>Очень удобно, доступно. Особенно, когда работают компетентные сотрудники.</i>
<i>Молодцы, отлично!</i>
<i>Все отлично.</i>
<i>Удобно. В срок.</i>
<i>Спасибо большое за оказанную услугу и всем служащим за качество и своевременно полученный результат!</i>
<i>Я хотел бы выразить свою благодарность за оперативное и качественное обслуживание, которое я получил в органе Городской Управы.</i>
<i>В целом, я остался очень доволен полученным опытом и готов рекомендовать орган Городской Управы своим знакомым и друзьям. Благодарю за отличную работу!</i>
<i>Особенно хочу отметить оперативность работы сотрудников. Все документы были обработаны и рассмотрены в кратчайшие сроки, что позволило мне быстро решить свой вопрос. Я остался очень доволен результатом и уровнем обслуживания.</i>
<i>Сотрудники проявили высокий уровень профессионализма и вежливости, что сделало процесс получения услуги максимально комфортным.</i>
<i>Доступно, оперативно, компетентно! (ЕПГУ)</i>
<i>Услуга оказана качественно и быстро. (ЕПГУ)</i>
<i>Услуга оказана быстро, без лишних требований! Спасибо огромное! (ЕПГУ)</i>
<i>Разрешение на осуществление земляных работ получено быстро и качественно. Спасибо за работу! (ЕПГУ)</i>
<i>Все быстро и качественно. Спасибо! (ЕПГУ)</i>

Особенно хочу отметить оперативность работы специалистов. Все необходимые документы были оформлены и выданы в кратчайшие сроки, что позволило мне быстро решить свой вопрос. (ЕПГУ)

Общая оценка работы управления в сети Интернет

Дозвониться невозможно. 90% телефонных номеров не работают, а по остальным тупо не берут трубку (1 балл)

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

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	Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги	Рассмотрены с нарушением сроков					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Подготовка и выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников	1	22	6	14	1	0	да	17	да	0
2	Подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера)	3	1807	1633	151	4	0	да	1804	да	0
3	Предоставление лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга»	1	0	0	0	0	0	нет	-	нет	-
4	Предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение	3	3157	3157	0	0	0	да	208	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 регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок	1	77	58	19	0	0	да	77	да	0

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	10	3	7	0	0	нет	-	нет	-
7	Согласование создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	31	17	12	0	0	нет	-	да	0
8	Включение сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга»		14	10	3	0	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		
Подготовка и выдача специального разрешения на право производства земляных работ (ордера)	0	1	0,5	50%
Подготовка и выдача разрешения на вырубку зеленых насаждений, повреждение, уничтожение газонов, цветников	1	1	0	66,67%
Предоставление лесных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Калуга»	0	0	0	0%
Предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение	1	1	0	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	0	0	0	0%
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,	0	1	0,5	50%

расположенные в границах муниципального образования «Город Калуга», сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации				
Согласование создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	0,5	83,3%
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	0,5	83,3%
Итого:				50%

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 доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с клиентами	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид и (или) переданных в МФЦ	75%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде и (или) через МФЦ	41,15%
Итоговое значение показателя качества:			58,07%
2	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	99,9%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0%
Итоговое значение показателя качества:			99,95%
3	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	50%
Итоговое значение показателя качества:			75%

Динамика результатов мониторинга 2025 года с аналогичными результатами за 2021-2024 год

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Результат 2025 года	Динамика показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	95,8%	96,5%	96,07%	96,6%	98,76%	+0,7%/ -0,43%/ +0,53% +2,16%
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	66,7%	66,7%	66,7%	99,58%	99,95%	0%/ +32,8%/ +0,37%
Уровень доступности получения муниципальных услуг	-	-	-	-	58,07%	-
Уровень работы с административными регламентам	80,5%	80,8%	89,37%	88,54%	75%	+0,3%/ +8,57%/ -0,83% -13,54%
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	62,96%	58,72%	65,2%	80,39%	77,68%	-4,24%/ +6,48%/ +15,19% -2,71%
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	79,35%	77,61%	80,6%	88,5%	88,22%	-1,74%/ +2,99%/ +7,9% -0,28%