

Администрация городского округа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В
УПРАВЛЕНИИ ПО РАБОТЕ С НАСЕЛЕНИЕМ НА ТЕРРИТОРИЯХ
ЗА 2025 ГОД**

Калуга, 2025 г.

Общая информация

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проведен с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых управлением по работе с населением на территориях (далее – управление)¹.

Перечень муниципальных услуг управления:

1. регистрация устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдача удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги;
2. выдача выписок из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области.

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

Управление по работе с населением на территориях	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	2
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	2
Количество услуг, переведенных в электронный вид	1
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	38
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 11 месяцев 2025 года	528
Из них количество электронных заявлений, поступивших через портал Госуслуг	69
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	-
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	522
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

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.

Раздел I. Результаты удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением по работе с населением на территориях

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 (далее - портала Госуслуг).

В 2025 году обратная связь от внешних клиентов (заявителей) получена только в отношении муниципальной услуги по выдаче выписок из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области.

По результатам опроса, размещенного на официальном сайте администрации городского округа города Калуги, выявлено, что 100% респондентов обращались за получением муниципальных услуг лично в орган.

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	Удовлетворенность заявителей качеством работы управления	43	99,58 %	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.)		97,67 %	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:	99,26%	Очень высокий уровень удовлетворенности
---	--------	---

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

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

Наименование услуги	Индекс CSI	Количество оценок
Выдача выписок из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области	4,94 (98,8%)	36
Итого:	4,94 (98,8%)	36

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

$$\text{Куд} = (99,26\% + 98,8\%) / 2 = 99,03\% \text{ - очень высокий уровень удовлетворенности.}$$

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.

Социологический опрос показал очень высокий уровень удовлетворенности респондентов качеством услуг, предоставляемых управлением.

Отзывы заявителей носят исключительно положительный характер. Среди комментариев нет ни одной жалобы или претензии. Преобладают оценки «отлично», «все понравилось» и слова благодарности. Это подтверждает высокий уровень удовлетворенности (99,03 %) и свидетельствует о высоком качестве обслуживания. Наиболее часто упоминаемый положительный аспект — скорость оказания услуги. Заявители неоднократно отмечают, что услуги предоставляются «быстро», «оперативно», «вовремя» и «раньше срока».

Вместе с тем низкое количество электронных заявлений через портал Госуслуг (и соответствующих оценок) говорит о том, что сотрудникам управления необходимо активно ориентировать людей обращаться через портал Госуслуг.

В одном из комментариев был оставлен отзыв «нельзя оформить через сайт госуслуг», при том что услуга по выдаче выписок из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области переведена в электронный вид. Данный факт свидетельствует о недостаточном информировании граждан о возможности оказания муниципальной услуги 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) администрации, городского округа города Калуги управления и их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;

- уровень доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с клиентами (заявителями): 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 востребована среди населения услуга по выдаче выписок из похозяйственных книг в городском округе города Калуге Калужской области (поступило 520 заявления за 11 месяцев 2025 года).

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

1. Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

Текущая ситуация: Анализ работы управления в ИС «Полтава» 3 показал, что сотрудниками управления соблюдаются обязанности по направлению заявителям в личный кабинет портала Госуслуг сведений о ходе рассмотрения заявлений³ по предоставлению услуги «Выдача выписок из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области». При этом в отношении услуги по регистрации устава ТОС МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав ТОС МО «Город Калуга» и выдача удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги данные требования сотрудниками управления не исполняются.

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

В ИС «Полтава 3» зафиксировано 6 необработанных заявлений, поступивших через портал Госуслуг. Доля своевременно исполненных запросов на предоставление услуг составила 98,86%. При этом, на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб.

Расчет значения показателя: $Y_s = (98,86\% + (100\% - 0\%)) / 2 = 99,43\%$

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

Рекомендации для повышения показателя:

- усилить контроль за работой в ИС «Полтава 3» в части оказания муниципальной услуги по выпискам из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области в электронном виде;

- не допускать нарушения сроков предоставления услуг;

- проводить систематический анализ обратной связи от граждан. При необходимости принимать меры по недопущению обоснованных жалоб в дальнейшем и незамедлительному устранению всех выявляемых нарушений.

2. Уровень доступности получения муниципальных услуг

Текущая ситуация: предоставление услуги по выдаче выписок из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области реализовано и доступно в электронном виде с помощью портала Госуслуг. Соответствующим способом было подано 69 заявлений (13,07% от общего объема поступивших заявлений).

Через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) услуги управления не оказываются.

Таким, образом доля муниципальных услуг управления, имеющих несколько точек взаимодействия с заявителями, составляет 50%. Доля заявлений, направленных через ЕПГУ и (или) через МФЦ составляет 13,07%.

Расчет значения показателя: $K_{мнк} = (50\% + 13,07\%) / 2 = 31,53\%$

Интерпретация полученного значения: низкий уровень доступности получения муниципальных услуг.

Рекомендации для повышения показателя: в 2026 году сотрудникам ежемесячно, посредством госабликов управления рекомендуется информировать заявителей о возможности получения услуги по выдаче выписок из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области через портал Госуслуг. Рассмотреть возможность предоставления пошаговых инструкций, листовок с описанием процесса подачи запроса через личный кабинет на портале Госуслуг. Оказание консультационной помощи при подаче электронного заявления.

3. Уровень работы с административными регламентами

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

Не выполнены рекомендации, данные по результатам мониторинга 2024 года, в отношении административного регламента предоставления муниципальной услуги по регистрации устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрации изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдаче удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги.

По состоянию на декабрь 2025 года в указанный административный регламент требуется внести изменения в части:

- срока оказания услуги, наименования услуги (в части выдачи удостоверения заместителя руководителя органа ТОС) *(в соответствии с решением Городской Думы города Калуги от 21.06.2011 № 137 «Об утверждении Положения о территориальном общественном самоуправлении в муниципальном образовании «Город Калуга»);*

- приведения структуры регламента в соответствие Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- в приведения в соответствие уставу городского округа города Калуги Калужской области.

В марте 2025 года был утвержден административный регламент по выдаче выписок из похозяйственных книг с учетом порядка оказания муниципальной услуги в электронном виде (ранее утвержденный регламент по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг признан утратившим силу). Стоит отметить своевременную работу по приведению структуры административного регламента данной услуги в соответствие Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставу городского округа города Калуги Калужской области.

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

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

Интерпретация полученного значения: средний уровень работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя: в срочном порядке организовать внесение изменений в административный регламент по регистрации устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрации изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдаче удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги, приведя его в соответствие с действующим законодательством. Определить ответственных исполнителей и установить срок исполнения до 19 января 2026 года.

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

Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг

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):

Кпр = ((31,53%+ 99,43%+ 75%)/3 = 68,66 % - качество и доступность предоставления муниципальных услуг находится на среднем уровне.

Для повышения качества предоставления муниципальных услуг специалистам, ответственным за предоставление муниципальных услуг, необходимо:

- обеспечить неукоснительное соблюдение установленных сроков оказания муниципальных услуг, исключив любые нарушения;

- активно ориентировать и консультировать заявителей о преимуществах получения услуги по выписке из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области в электронном виде через портал Госуслуг;

- внести необходимые изменения в административный регламент по регистрации устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрации изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдаче удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги, приведя его в соответствие с действующим законодательством.

Раздел III. Анализ 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 управлением, а также удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

По результатам анализа эффективности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг:

$K_{эф}(\%) = (99,03\% + 68,66\%) / 2 = 83,85\%$ - высокий уровень эффективности предоставления услуг.

Высокий уровень эффективности оказания муниципальных услуг достигнут прежде всего за счет очень высокой оценки качества предоставления муниципальных услуг внешними клиентами (заявителями).

Руководству управления рекомендуется обратить особое внимание на качество предоставления услуги по регистрации устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрации изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдаче удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги. По данной услуге не выполняются требования федерального законодательства в части информирования заявителей о ходе предоставления услуги через личный кабинет портала Госуслуг, а также не актуализирован административный регламент.

Кроме того, низкая востребованность получения в электронном виде муниципальной услуги «Выдача выписок из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области» может препятствовать росту коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг.

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 представлена в приложении 5 к мониторингу.

Удовлетворенность качеством предоставления услуг: + 5,79%. Показатель демонстрирует резкий рост в 2025 году после небольшого снижения в предыдущие периоды. Достигнут наивысший уровень удовлетворенности за весь период мониторинга.

Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг: + 4,37%. Значение показателя свидетельствует об устойчивой положительной динамике.

Рост обеспечен прежде всего за счет улучшения качества предоставления услуги по выдаче выписок из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области.

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг: - 0,57%. На снижение показателя повлияло наличие необработанных заявок в ИС «Полтава 3».

- качество работы с административными регламентами: + 8,34%. Самый нестабильный показатель. Несвоевременное внесение изменений в административные регламенты негативно отражается на статистике.

- уровень доступности получения муниципальных услуг. Динамика отсутствует, так как показатель введен с 2025 года.

Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг: + 5,09 %.

Значение показателя в 2025 году является самым высоким за весь исследуемый период, что свидетельствует об улучшении ситуации прежде всего за счет повышения качества муниципальной услуги по выдаче выписок из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области.

Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении по работе с населением на территориях

Результаты мониторинга указывают, что управлением проводится работа по повышению качества оказания муниципальной услуги по выдаче выписок из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области. Внесены актуальные изменения в регламент, услуга доступна в электронном виде. Анализ комментариев подтверждает, что управление успешно реализует клиентоцентричный подход при предоставлении этой услуги. Заявители высоко ценят скорость обслуживания, профессионализм персонала и общую эффективность работы. Уровень доверия и удовлетворенности очень высок.

В тоже время не приняты меры по актуализации административного регламента и обеспечению требований по информированию заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги по регистрации устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрации изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдаче удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги.

Для повышения эффективности предоставления муниципальных услуг управлению прежде всего необходимо:

1. Внести изменения в административный регламент муниципальной услуги по регистрации устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрации изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдаче удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги.

2. Обеспечить информирование заявителей по вышеуказанной услуге о ходе рассмотрения заявлений посредством ФГИС «Платформа государственных сервисов 3.0» (модуль АРМ ЕЛК)

3. Принять возможные меры по увеличению доли услуг, оказанных в электронном виде.

Для этого необходимо регулярно публиковать на официальном сайте администрации городского округа города Калуги и в социальных сетях управления новостные и информационные материалы о возможностях электронного получения услуг. Оборудовать информационные стенды: разместить плакаты о плюсах электронного

получения услуг, перечень доступных электронных услуг, QR-код, ведущий сразу на страницу услуги на портале Госуслуг. Организовать распространение актуальных бумажных информационных материалов (буклеты, памятки) в зонах ожидания и приема.

4. Развивать и совершенствовать систему обратной связи по всем муниципальным услугам управления, для поддержания положительной динамики и перехода на качественно новый уровень взаимодействия с заявителями.

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением муниципальной услуги?</p>	<p>100%</p> <p>Лично посещал орган Городской Управы</p>												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>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>41</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	2	5 баллов	41
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	2												
5 баллов	41												
<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>100%</p> <p>Отлично</p>												
<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>65,12%</td> </tr> <tr> <td>получил результат в положенный срок</td> <td>34,88%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил результат в положенный срок 	Категория	Процент	получил результат раньше ожидаемого срока	65,12%	получил результат в положенный срок	34,88%						
Категория	Процент												
получил результат раньше ожидаемого срока	65,12%												
получил результат в положенный срок	34,88%												

<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам муниципальной услуги?</p>	 <p>100% Отлично</p>
<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившему Вам услугу</p>	 <p>43% 57%</p> <p>■ вежливый ■ компетентный</p>
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги</p>	 <p>45 40 35 30 25 20 15 10 5 0</p> <p>1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов</p> <p>2 1 40</p>

Выдача выписок из похозяйственных книг в городском округе города Калуге Калужской области
Очень удобно, территориально правильно расположен
Отлично, все понравилось
Всё отлично, быстро.
Отлично
Спасибо сотрудникам Правого берега г. Калуги
Всё хорошо, справку получил вовремя
Справка получена вовремя
Нормально
Все прошло хорошо!
Остался доволен качество работы
Была крайне удивлена на оперативность обращения
Очень компетентные сотрудники, всё было сделано оперативно
Приятно удивлен от работы нового руководства
Всё понравилось
Все прошло хорошо
Очень вежливый сотрудник , все объяснили подробно. Спасибо)
Претензий к сотрудникам управления по работе с населением на территориях нет.
Всё понравилось
Все было сделано очень оперативно и на 100 процентов.
5 звезд
Работник компетентный и отзывчивый справку сделали быстро!
Обращалась в тер. Представительство 9 Городской Управы по адр: Ромодановские Дворики, 35. Исаев Александр Эдуардович помог решить вопрос быстро. Очень вежливый и компетентный. Спасибо!
Получала справку по адресу Суворова 5б, получила готовую справку в течении трех дней
Очень доволен , справку получил раньше срока
Спасибо. Обратилась за справкой. Все вовремя сделали. Вежливый, внимательный председатель.
Все отлично
Сотрудник Исаев Александр Эдуардович оказал нам огромную помощь, т.к. у нас было задвоение адреса и мы не могли получить справку. Александр Эдуардович помог не только в получении справки но и в наведении порядка с адресами по тёр. Туманная. Настоящий профессионал! Спасибо!
Попал в сложную ситуацию, Исаев Александр Эдуардович пошёл мне навстречу, помог мне разобраться, большое спасибо
Компетентный сотрудник
Александр Эдуардович самый компетентный сотрудник.
Спасибо огромное
Спасибо огромное нашему представителю!
Все прекрасно, проконсультировали понятно
Всё отлично!
Спасибо нашему представителю Городской управы Агафилушкиной Е.В.
Приходится приходить в представительство 2 раза. Впрочем в МФЦ также зачастую приходится ходить по 2 раза. Раньше было достаточно одного посещения. Всеобщая цифровизация почему то увеличивает срок получения услуг. А казалось, должно быть наоборот.

Комментарии, полученные через оценку услуги на портале Госуслуг
Все быстро и профессионально! Хорошее отношение! Спасибо!!!
Все оперативно, чётко.
Ни одной претензии. Быстро.
Компетентный сотрудник.
все хорошо
+ скорость оформления, все объяснили и показали. - <u>нельзя оформить через сайт госуслуг</u>
Быстрая и грамотная работа сотрудника
Справку быстро подготовили, все очень вежливые , приятно общаться, спасибо !
Очень доволен быстрым временем предоставления услуги.

** 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» (да/нет)
				Удовлетворено в установленные сроки	Удовлетворено с нарушением сроков	Отказано в приеме документов или в	Наличие возможности предварительной записи					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Выдача выписок из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области	36	520	456	0	25	нет	0	да	69	нет	-
2	Регистрация устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдача удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги	2	8	6	0	3	-	0	нет	-	нет	-

Приложение 3

Определение коэффициента качества работы с административными регламентами

Наименование муниципальной услуги	Соответствие административного регламента требованиям законодательства РФ		Своевременное внесение изменений в административный регламент	Коэффициент качества работы с административными регламентами
	Соответствие административного регламента Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Соответствие административного регламента иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги		
Выдача выписок из похозяйственных книг в городском округе городе Калуге Калужской области	1	1	1	100 %
Регистрация устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдача удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги	0	0	0	0 %
			Итого:	50%

Приложение 4

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	50 %
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде и или через МФЦ	13,07 %
Итоговое значение показателя качества:			31,53 %
2	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	98,86 %
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
Итоговое значение показателя качества:			99,43%
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 2022/2023/2024/2025
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	95,1 %	95,5%	93,5%	93,24%	99,03%	+0,4%/ -2%/ -0,26%/ +5,79%
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	66,7%	66,7%	66,7%	100%	99,43%	0/0/ +33,3%/ -0,57%
Уровень доступности получения муниципальных услуг	-	-	-	-	31,53%	-
Уровень работы с административными регламентами	87,5%	87,5%	98,3%	66,66	75%	0/ +10,8%/ -31,7%/ +8,34%/
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	51,4%	51,4%	55%	64,29%	68,66%	0/ +3,6%/ +9,29%/ +4,37%
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	73,25%	73,4%	74,25%	78,76%	83,85%	+0,15%/ +0,85%/ +4,51%/ +5,09%
	самое высокое значение показателя за время проведения мониторинга					
	самое низкое значение показателя за время проведения мониторинга					