

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В
УПРАВЛЕНИИ ПО РАБОТЕ С НАСЕЛЕНИЕМ НА ТЕРРИТОРИЯХ
ЗА 2024 ГОД**

Калуга, 2024 г.

Общая информация

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проведен в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги, утвержденным постановлением Городской Управы города Калуги от 25.06.2021 № 5543-пи, с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых управлением по работе с населением на территориях (далее – управление).

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 справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг.

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	37
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 10 месяцев 2024 года	909
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	22
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	-
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	909
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

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

Одной из основных задач мониторинга является выявление уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением по работе с населением на территориях.

Основным методом исследования является социологический опрос граждан, обратившихся в управление в 2024 году.

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 преобладающее большинство участников опроса для получения муниципальных услуг обращались в управление лично (96,42 %).

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	56	92,53 %	Высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		97,85 %	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		89,29 %	Уровень удовлетворенности выше среднего
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			93,24%	Высокий уровень удовлетворенности

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

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

Выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг

Исаев Александр Эдуардович молодец. Очень компетентен.

<i>Представителю номер 10 находится в шаговой доступности для жителей. Спасибо огромное нашему представителю Елене Викторовне за её высокий уровень в работе и доброжелательным отношениям к людям.</i>
<i>Елена Викторовна Агафилушкина, просто человек с Большой буквы.</i>
<i>Спасибо большое представителю в МКР «Анненки»</i>
<i>Получена обычная отписка чиновника.</i>
<i>Всем доволен, Светлана Викторовна, очень быстро и качественно выписала справку!</i>
<i>В целом работой довольны, единственное справку заказывали по одному адресу, а получали в другом районе, неудобно добираться.</i>
<i>Территориально очень удобно, спасибо</i>
<i>территориально очень удобно</i>
<i>Вежливая, приятная женщина, быстро приняла, быстро все сделала.</i>
<i>Благодарим Екатерину Николаевну Солдатову за оперативно выполненную работу, разъяснения и ответы на интересующие жителей вопросы. Без очередей и проблем даже раньше указанных сроков получили необходимую услугу, очень рады взаимодействию с молодыми активными специалистами спасибо!</i>
<i>Очень остался доволен</i>
<i>Сотрудники приняли даже вне приёмные часы</i>
<i>Благодарю. Работают быстро. Вежливые</i>
<i>Всё прошло быстро, раньше ожидаемого. Наилучшие впечатления</i>
<i>Довольна компетенцией и качеством обслуживания.</i>
<i>Хочу выразить благодарность сотрудникам. Очень вежливо, помогли в оформлении и ответили на все вопросы. Спасибо за работу.</i>
<i>получено быстро и качественно</i>
<i>Все понравилось) качественно и очень быстро)</i>
<i>Быстро и качественно</i>
<i>Проживаю в доме с печным отоплением, получаю компенсацию из соц защиты на приобретение дров. Справку получаю не первый год. Большое спасибо Леонову Николаю Сергеевичу, очень грамотный и вежливый молодой специалист. Всегда проконсультирует и подскажет по любым вопросам. Справку подготовил и выдал раньше ожидаемого срока.</i>
<i>Справку получил в указанные специалистом сроки. Спасибо Леонову Н.С., таких специалистов клонировать бы и разместить по всей структуре Гор Управы.</i>
<i>Спасибо большое, в м. Росва очень спокойные отзывчивые сотрудники, всё разъяснили как я и желал</i>
<i>Для меня быстро, удобно, оперативно</i>
Комментарии, полученные через оценку услуги на Едином портале госуслуг
<i>Очередная отписка что значит нет у них сведений, а я где их буду искать? Не подскажите? (оценка удовлетворенности получения услуги на Едином портале 1 балл)</i>
<i>Спасибо! Оперативно! Вежливо! Отдельное спасибо Константиновой Татьяне Владимировне! (оценка удовлетворенности получения услуги на Едином портале 4,7 баллов)</i>

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Значимым фактором, влияющим на общую оценку гражданами качества предоставления полученных ими услуг, является «клиентоцентричность» сотрудников управления.

Все опрошенные граждане довольны отношением к ним сотрудников управления, были отмечены вежливость, внимательность и профессионализм. Высоко оценили заявители быстрое получение результатов предоставления услуги, территориальное

удобство представительств. Полученные результаты свидетельствуют о высоком качестве предоставления муниципальных услуг управления.

Основными причинами недовольства, которые заявители указывают в подавляющем большинстве случаев, являются «Формальный ответ на направленный запрос» и «Отказ в предоставлении муниципальной услуги». Указанные причины с высокой долей вероятности являются ключевыми сдерживающими факторами увеличения общего уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставленных им услуг.

По результатам исследования было выявлено, что доля граждан, использующих механизм получения муниципальных услуг управления в электронной форме, пока достаточно небольшая (3,58%). Мнения этих респондентов о качестве предоставления муниципальных услуг разделились поровну: часть опрошенных выражает благодарность сотрудникам управления, другие, напротив, выражают недовольство результатом оказания услуг.

По сравнению с 2021-2023 годами показатель удовлетворённости граждан качеством предоставления услуг управления остается на неизменно высоком уровне. Однако ежегодно наблюдается небольшое его снижение. Что говорит не только об отсутствии динамики, но и о неустойчивости показателя в целом. Соответственно, чтобы не допустить дальнейшего снижения параметров качества и доступности муниципальных услуг, необходимо формирование новых принципов их предоставления, в том числе на основе внедрения цифровых технологий (предоставление услуг управления в электронном виде).

Раздел II. Анализ практики предоставления муниципальных услуг

На этапе анализа практики предоставления муниципальных услуг проверяется:

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

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

- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2024 году представлена в разделе «Общие сведения». Наиболее востребована среди населения услуга по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг (поступило 908 заявлений за 10 месяцев 2024 года).

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

1. Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

Текущая ситуация: Все заявления были рассмотрены в установленные сроки. По 18 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

Предварительная запись для подачи заявлений на предоставление муниципальных услуг не предусмотрена. Тем не менее отметим, что наиболее востребованная услуга по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг оказывается в территориальных представительствах управления, которые размещены в различных районах города, что повышает доступность услуги для граждан, а в 2024 году данная услуга была переведена в электронный вид.

Мониторинг показал отсутствие заявителей, которые решили обжаловать предоставление услуг в досудебном порядке, что может свидетельствовать об удовлетворенности граждан предоставлением услуг (даже не смотря, на получение отказов в предоставлении услуг).

Управлением, начиная с августа 2024 года, успешно выполняются требования части 3.1 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с которой при предоставлении муниципальных услуг вне зависимости от способа обращения заявителя, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления услуг, необходимо направлять в личный кабинет заявителя на едином портале государственных и муниципальных услуг:

- сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- результат предоставления муниципальной услуги.

Начиная с указанного периода управлением с помощью ИС «Полтава 3.0» были направлены соответствующие уведомления о ходе рассмотрения заявления 310 заявителям.

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

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

Рекомендации для повышения показателя: отсутствуют, так как достигнуто его максимальное значение. Для поддержания значения данного показателя на высоком уровне требуется также не допускать нарушения сроков предоставления муниципальных услуг, поступления жалоб на предоставление муниципальных услуг, обеспечивать направление заявителям в личный кабинет Единого портала госуслуг информации о ходе рассмотрения всех поступивших заявлений.

2. Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме

Текущая ситуация: В 2024 году реализована возможность получения муниципальной услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг в электронном виде. Таким образом, через Единый портал госуслуг можно получить только 1 электронную услугу (однако наиболее востребованную среди калужан).

За рассматриваемый период управлением было получено 22 электронных заявления. Таким образом, доля услуг управления, оказанных в электронном виде, в настоящее время находится на низком уровне и составляет 2,42%.

Расчет значения показателя: $U_{эл} = (50\% + 2,42\%)/2 = 26,21\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: необходимо провести работу по информированию заявителей о возможности получения услуги в электронном виде, путем размещения новостных материалов на официальном сайте Городской Управы города

Калуги, в газете «Калужская неделя», в социальных сетях. Это позволит увеличить количество заявлений на предоставление услуги, направленных в электронном виде.

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

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

Расчет значения показателя: $U_{\text{мфц}} = (0\% + 0\%) / 2 = 0\%$

Интерпретация полученного значения: очень низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

Рекомендации для повышения показателя: отсутствуют, учитывая достаточное количество территориальных представительств, расположенных на территории города Калуги, в которые можно подать заявления на предоставление услуги по предоставлению справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг, а также перевод данной муниципальной услуги в электронный вид, передача услуги в МФЦ является нецелесообразной.

4. Уровень работы с административными регламентами

Текущая ситуация: Порядок предоставления всех муниципальных услуг, оказываемых управлением, 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 2024 году в административный регламент по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг требовалось внести следующие изменения:

- указать порядок предоставления услуги в электронном виде;
- исключить из результата предоставления услуги справки: о регистрации по месту жительства (пребывания) в индивидуальном жилом доме, о наличии печного отопления в индивидуальном жилом доме.
- исправить замечания, данные к содержанию административного регламента по результатам предыдущего мониторинга.

Проект административного регламента был согласован отделом по вопросам развития местного самоуправления комитета муниципальной службы и развития местного

самоуправления управления делами Городского Головы города Калуги, однако по состоянию на 18 ноября 2024 так и не был утвержден.

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 требуется внести изменения в части срока оказания услуги. 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» (в редакции решения Городской Думы города Калуги от 31.01.2024 № 21) срок регистрации устава ТОС сокращен с одного месяца до 10 рабочих дней). По состоянию на ноябрь 2024 года соответствующие изменения в административный регламент не внесены. Проект регламента на согласование в отдел по вопросам развития местного самоуправления не поступал.

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

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 33,33\%) / 2 = 66,66\%$

Интерпретация полученного значения: вызывающий беспокойство (ниже среднего) уровень качества работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя: В срочном порядке организовать внесение изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг управления.

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

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

Кпр = ((26,21% + 0%) + 100% + 66,66%) / 3 = 64,29 %

В соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 50% свидетельствует о среднем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг управления.

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

- в срочном порядке внести необходимые изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг;

- принять комплекс мер по популяризации процесса получения услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг управления в электронном виде: распространение полиграфической продукции, новости в социальных сетях управления и т.д.

III. Подсчет коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг

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

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

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

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

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

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

$$K_{эф}(\%) = (93,24\%+64,29\%)/2 = 78,76 \%$$

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 более 70% свидетельствует об уровне качества и доступности предоставления услуг на уровне выше среднего.

Для повышения уровня качества предоставления услуг необходимо увеличить долю услуг, оказанных в электронном виде, оперативно учитывать и вносить изменения в административные регламенты.

Раздел IV. Сравнительный анализ результатов мониторинга 2024 года с аналогичными результатами за 2022-2023 год

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

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Динамика показателя 2022/2023/2024	Причины роста/падения показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	95,1 %	95,5%	93,5%	93,24%	+0,4%/-2%/ -0,26%	Незначительно снизилась удовлетворенность граждан временными характеристиками предоставления услуг (-0,72%) и доступностью получения информации об услугах (-0,42%)
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	66,7%	66,7%	66,7%	100%	0/0/ +33,3%	Критерий возможности (невозможности) предварительной записи на предоставление услуг не применен в расчете показателя, в связи с организацией получения востребованной услуги управления в электронном виде.
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	0%	0%	0%	26,21%	0/0/ +26,21%	Перевод одной из услуг управления в электронный вид
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	0%	0%	0%	0%	без изменений	-
Уровень работы с административными регламентами	87,5%	87,5%	98,3%	66,66%	0/+10,8%/ -31,7%	Не внесены необходимые изменения в административные регламенты
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	51,4%	51,4%	55%	64,29%	0/ +3,6%/ +9,29%	Увеличение показателей соблюдения стандартов предоставления услуг и перехода на предоставление услуг в электронной форме
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	73,25%	73,4%	74,25%	78,76	+0,15%/ +0,85%/ +4,51%	Увеличилось значение коэффициента практики предоставления услуг

Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении

Комплексный анализ удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг, проведенный по результатам опроса получателей услуг, позволяет сделать вывод о том, что большинство граждан удовлетворены качеством получения услуг управления.

Одной из ключевых задач по повышению качества предоставления муниципальных услуг является сокращение временных издержек заявителей, т. е. минимизация времени, затрачиваемого на подачу запроса и получение гражданами результата муниципальной услуги. Для этого важно усилить работу с заявителями о возможности получения информации и услуги в электронном виде. Это в значительной степени способствует экономии временных, материальных, моральных затрат в процессе подачи документов и получения результатов необходимой для гражданина услуги.

В 2024 году была реализована возможность получения муниципальной услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг в электронном виде. Количество заявителей, обратившихся за получением услуги через портал в исследуемом периоде, свидетельствует о низкой осведомленности граждан об этой возможности.

В связи с чем управлению необходимо обеспечить заявителей полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления муниципальной услуги в электронной форме. Разработать информационные материалы с целью оповещения населения о преимуществах получения услуг в электронном виде и направленных на увеличение доли граждан, обращающихся за получением услуги онлайн.

В целях улучшения качества предоставления муниципальных услуг в управлении можно выделить основные направления дальнейшей работы:

1. В срочном порядке внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг управления.

2. Организовать информирование и переориентацию заявителя на онлайн-каналы получения услуг, оказание помощи в получении услуги управления в электронной форме.

3. На постоянной основе поддерживать вовлечённость, работу с обратной связью и постоянное внимание к развитию клиентоцентричности у сотрудников управления. Проводить обязательное ознакомление всех специалистов со стандартом «Государство для людей», а также декларацией ценностей клиентоцентричности (*с информацией о проекте можно ознакомиться на сайте: <https://www.государстводлялюдей.рф/>*).

Кроме того, в 2025 году рекомендуется усилить привлечение заявителей к оценке качества предоставления услуг и получить обратную связь не менее, чем от 10% граждан, обратившихся за предоставлением услуг управления.

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 управление ■ через Единый портал госуслуг, региональный портал госуслуг 												
<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>5</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>39</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	5	2 балла	1	3 балла	1	4 балла	10	5 баллов	39
Рейтинг	Количество												
1 балл	5												
2 балла	1												
3 балла	1												
4 балла	10												
5 баллов	39												
<p>Если вы лично посещали орган Городской Управы города Калуги оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление муниципальной услуги в орган Городской Управы города Калуги?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	1	3 балла	0	4 балла	3	5 баллов	50
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	1												
3 балла	0												
4 балла	3												
5 баллов	50												
<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 ■ получил отказ в предоставлении муниципальной услуги 												

<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>1</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>4</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	1	4 балла	4	5 баллов	50
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	1												
4 балла	4												
5 баллов	50												
<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>52,68%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>45,54%</td> </tr> <tr> <td>особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен</td> <td>1,79%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	вежливый	52,68%	компетентный	45,54%	особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен	1,79%				
Категория	Процент												
вежливый	52,68%												
компетентный	45,54%												
особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен	1,79%												
<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>2</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	2	2 балла	1	3 балла	1	4 балла	17	5 баллов	35
Рейтинг	Количество												
1 балл	2												
2 балла	1												
3 балла	1												
4 балла	17												
5 баллов	35												

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	Выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг		908	890	0	18	нет	0	да	22	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		1	1	0	0	-	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		
Выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг	1	0	0	33,33 %
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	1	0	0	33,33 %
			Итого:	33,33%

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	50 %
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	2,42 %
Итоговое значение показателя качества:			26,2 %
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	0%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0%
Итоговое значение показателя качества:			0 %
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	100 %
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
Итоговое значение показателя качества:			100 %
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100 %
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	33,33 %
Итоговое значение показателя качества:			66,6 %