

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
В УПРАВЛЕНИИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ГОРОДА КАЛУГИ**

**ЗА 2021 ГОД**

Калуга, 2021 г.

## Общая информация

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

### Перечень муниципальных услуг управления:

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

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

<b>Управление жилищно-коммунального хозяйства города Калуги</b>	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	8
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	7

Количество услуг, переведенных в электронный вид	2
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	3
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	0
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	10
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг, за 2021 год	2816
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	10
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	1
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	2816
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	1

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

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2021 году, качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением, исследовалась на основе результатов проведения социологического опроса.

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

По результатам анкетирования выявлено, что все участники опроса для получения муниципальных услуг обращались лично в управление.

Двое граждан, принявших участие в опросе, отметили, что получили результат позднее положенного срока. Остальные респонденты отметили, что получили результат в установленный срок или даже раньше. При этом все граждане отмечают вежливость и компетентность сотрудников, предоставивших им услуги.

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	5	
1	Удовлетворённость заявителей качеством работы управления	17	87,43%	Выше среднего
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		83,33%	Средний
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		82,35%	Средний
<b>Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:</b>			85,16%	Выше среднего

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

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

<b>Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции</b>
Доступно, удобно
Я довольно просто и быстро получил информацию, необходимую мне
Не ожидал от чиновников управления такого человеческого отношения и душевного тепла к посетителям!
<b>Признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей ведомственной целевой программы «Оказание государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»</b>
Все хорошо рассказали, пакет документов не очень большой, приняли быстро, мы довольны
Все хорошо, приняли быстро, очень подробно все объяснили, никаких трудностей не возникло, даже помогли написать заявления!
Все хорошо, только очередь очень большая и долго ждать денег
Вопрос был решён, и моя семья была поставлена на очередь!
<b>Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда</b>
Безобразная работа. Очень долгое ожидание
Приём по времени. Пришла раньше на 45 минут. Кабинет 202. Оформление договора социального найма. На прием ни одного человека. Попросила принять пораньше что бы успеть на работу. Отказали. Пришлось ждать. Одно не пойму почему записывают и в очередь ставят только через 1.5 месяца, если нет посетителей. (отзыв из системы Яндекс)

*\* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

Полученные данные указывают на среднюю оценку гражданами качества предоставления услуг в управлении. Некоторые граждане отмечают наличие больших очередей, долгое ожидание приема, несвоевременное получение результатов услуги на руки.

В 2022 году в целях получения наиболее объективных данных необходимо усилить работу по привлечению граждан к оценке качества предоставления услуг. Выдавать им листовки с зашифрованной ссылкой на опрос, а в случае, если заявка направлена в электронном виде, направлять заявителю ссылку на опрос по электронной почте.

## 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 2021 году представлена в разделе «Общая информация». Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (1828 заявлений);

- оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда (662 заявления).

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

### 1. Показатель «уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг»

**Текущая ситуация:** Все заявления, поступившие на предоставление муниципальных услуг, были рассмотрены в установленные сроки. По 47 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

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

В 2021 году поступила одна жалоба на предоставление услуги по заключению договора социального найма. По результатам рассмотрения жалобы заявителю были направлены разъяснения по поводу сложившейся ситуации.

**Расчет значения показателя:**  $Y_s = (100\% + 0\% + (100\% - 0,04\%)) / 3 = 66,65\%$

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

**Рекомендации для повышения показателя:** рассмотреть возможность внедрения предварительной записи через официальный сайт Городской Управы города Калуги на получение наиболее востребованных муниципальных услуг управления.

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

**Текущая ситуация:** В электронном виде можно получить 2 муниципальных услуги управления.

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

- признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма.

В 2021 году в рамках проекта по цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг муниципальная услуга по постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда, переведена на предоставление в электронной форме с помощью Платформы государственных сервисов (вместо ИС «Полтава» Калужской области).

Помимо данной услуги в проект по цифровой трансформации вошло полномочие управления по предоставлению жилого помещения по договору социального найма (в связи с малым количеством заявлений и отсутствием требуемого муниципального жилого фонда административный регламент для предоставления данного полномочия как услуги не утвержден).

Таким образом, доля услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества услуг, составила **25%**.

В электронном виде за 2021 год поступило всего лишь 10 заявлений на предоставление услуг, переведенных в электронный вид.

Доля заявлений, поступивших на предоставление муниципальных услуг в электронном виде составила **0,36%**.

**Расчет значения показателя:**  $U_{эл} = (25 \% + 0,36\%)/2 = 12,68\%$

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

**Рекомендации для повышения показателя:** необходимо провести работу по информированию граждан о возможности предоставления услуг в электронном виде путем:

размещения новостных материалов на официальном сайте Городской Управы города Калуги, в газете «Калужская неделя», в социальных сетях, на стендах и в других наглядных местах. Необходимо также сообщать заявителям о такой возможности при телефонном консультировании. Возможно также рассмотреть вопрос сокращения времени приема заявителей на подачу документов по данным услугам.

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

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

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

- признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма;

- признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции.

Получение указанных услуг в МФЦ не востребовано среди заявителей. За 2021 год подано только одно заявление.

Таким образом, доля муниципальных услуг управления, переданных для предоставления в МФЦ, составляет **37,5%**. Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в МФЦ – **0,04%**.

**Расчет значения показателя:**  $U_{\text{мфц}} = (37,5\% + 0,04\%) / 2 = 18,76\%$

**Интерпретация полученного значения:** средний уровень предоставления услуг в МФЦ.

**Рекомендации для повышения показателя:** провести работу по информированию заявителей о возможности предоставления услуг управления через МФЦ. В целях обеспечения правильного приема документов специалистами МФЦ рассмотреть возможность подготовки схем и обучающих материалов по переданным в МФЦ услугам для сотрудников МФЦ.

#### 4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»

**Текущая ситуация:** на конец 2021 года утверждены административные регламенты предоставления 7 муниципальных услуг управления.

С 2020 года требуется разработка административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилого помещения специализированного жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга» (направлены письма управления делами Городского Головы города Калуги № 2479-ВН-02-20 от 07.02.2020, № 947-ВН-02-21 от 25.01.2021 о необходимости разработки регламента). Проект административного регламента был разработан в середине 2021 года, но так и не был утвержден.

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

В январе 2021 года завершена работа, начатая в конце 2020 года, по исключению требования по личному предоставлению заявителями свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния, выданных на территории РФ.

Иные изменения в административные регламенты предоставления услуг управления в течение 2021 года не проводились.

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

**Расчет значения показателя:**  $U_{ар} = (87,5\% + 87,5\%) / 2 = 87,5\%$

**Интерпретация полученного значения:** учитывая общую работу со всеми административными регламентами, управление имеет высокий уровень качества работы с административными регламентами.

##### **Рекомендации для повышения показателя:**

1. Необходимо в срочном порядке утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилого помещения специализированного жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга».

2. В связи с организацией предоставления в электронном виде полномочия управления по предоставлению жилого помещения по договору социального найма необходимо рассмотреть вопрос о переводе данного полномочия в статус муниципальной услуги и подготовке административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилого помещения по договору социального найма (на основании разработанного Министерством строительства и жилищно-коммунального

хозяйства РФ типового административного регламента предоставления массовых социально значимых услуг «Предоставление жилого помещения по договору социального найма» (регламент направлен письмом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ Вх. № 68-01-22 от 11.01.2022).

3. Привести информацию в административных регламентах предоставления муниципальных услуг, в части осуществления межведомственного электронного взаимодействия, в соответствии постановлению Правительства Российской Федерации от 23.06.2021 № 963 «Об утверждении Правил межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе рекомендуемых правил организации межведомственного информационного взаимодействия между исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и (или) органами местного самоуправления, и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».

3. По электронным услугам «постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда», «признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма» до июля 2022 года необходимо внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в части новых требований к взаимодействию с заявителем при предоставлении муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и 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):

$$\mathbf{K_{пр} = (66,65\% + (12,68\% + 18,77\%) + 87,5\%) / 3 = 61,87\%}$$

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 60% свидетельствует о среднем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг управления.

Для повышения данного показателя необходимо:

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

### 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<sub>эф</sub> (%) – коэффициент эффективности предоставления муниципальной услуги, %;*

*K<sub>уд</sub>(%) - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги, %.*

*K<sub>пр</sub>(%) – коэффициент качества предоставления муниципальных услуг, %.*

$$K_{эф}(\%) = (85,16\% + 61,87\%)/2 = 73,5\%$$

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.

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

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

Результаты социологической части мониторинга показали, что заявители довольны качеством оказания услуг на уровне выше среднего. Они отмечают наличие очередей в дни приема заявлений (особенно на услугу по оформлению договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда).

В целях сокращения количества граждан, посещающих управление, а также снижения времени ожидания очереди рекомендуем:

- проводить среди заявителей информирование о возможности получения данных услуг через Единый портал госуслуг, Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

- ввести для граждан предварительную запись на услуги через официальный сайт Городской Управы города Калуги (такой способ введен и успешно используется заявителями в управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги).

В целях получения максимально объективных данных о качестве предоставления услуг в 2022 году управлению необходимо привлекать как можно больше граждан к оценке качества предоставления услуг.

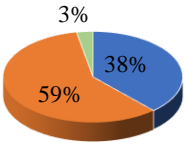
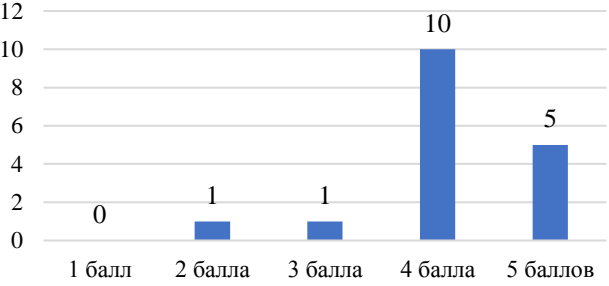
Управлению также требуется:

1. в срочном порядке утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилого помещения специализированного жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга»;

2. рассмотреть вопрос о подготовке административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилого помещения по договору социального найма (в связи с организацией предоставления данного полномочия управления в виде получения электронной услуги на Едином портале госуслуг).

**Результаты оценки качества  
предоставления муниципальных услуг**

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением государственной (муниципальной) услуги?</p>	<p>лично посещал орган Городской Управы (100%)</p>												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>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>8</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	1	4 балла	8	5 баллов	7
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	1												
4 балла	8												
5 баллов	7												
<p>Если вы лично посещали орган Городской Управы города Калуги оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление государственной (муниципальной) услуги в орган Городской Управы города Калуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	2	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	5	5 баллов	10
Рейтинг	Количество												
1 балл	2												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	5												
5 баллов	10												
<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%</td> </tr> <tr> <td>получил результат в положенный срок</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>получил результат позднее положенного срока</td> <td>12%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	получил результат раньше ожидаемого срока	65%	получил результат в положенный срок	23%	получил результат позднее положенного срока	12%				
Категория	Процент												
получил результат раньше ожидаемого срока	65%												
получил результат в положенный срок	23%												
получил результат позднее положенного срока	12%												
<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам государственной (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>3</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	1	4 балла	3	5 баллов	12
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	1												
4 балла	3												
5 баллов	12												

<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившему Вам услугу</p>	 <p>■ вежливый ■ компетентный ■ особого впечатления о сотруднике нет</p> <table border="1"><thead><tr><th>Категория</th><th>Процент</th></tr></thead><tbody><tr><td>вежливый</td><td>38%</td></tr><tr><td>компетентный</td><td>59%</td></tr><tr><td>особого впечатления о сотруднике нет</td><td>3%</td></tr></tbody></table>	Категория	Процент	вежливый	38%	компетентный	59%	особого впечатления о сотруднике нет	3%				
Категория	Процент												
вежливый	38%												
компетентный	59%												
особого впечатления о сотруднике нет	3%												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги</p>	 <p>0 1 1 10 5</p> <p>1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов</p> <table border="1"><thead><tr><th>Рейтинг</th><th>Количество ответов</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>1</td></tr><tr><td>4 балла</td><td>10</td></tr><tr><td>5 баллов</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Рейтинг	Количество ответов	1 балл	0	2 балла	1	3 балла	1	4 балла	10	5 баллов	5
Рейтинг	Количество ответов												
1 балл	0												
2 балла	1												
3 балла	1												
4 балла	10												
5 баллов	5												

**Анализ объема запросов, поступивших на предоставление муниципальных услуг**

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество муниципальных служащих, участвующих в предоставлении услуги	Количество запросов на предоставление услуги	Результат работы с запросами на предоставление услуги				Количество поступивших жалоб	Перевод услуги в электронный вид (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через Единый портал государственных услуг	Предоставление услуги через ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
				Удовлетворено в установленные сроки	Удовлетворено с нарушением сроков	Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги	Наличие возможности предварительной записи (да/нет)					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	4	1828	1828	0	0	нет	0	нет	-	нет	-
2	Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	1	662	662	0	0	нет	1	нет	-	нет	-
3	Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда	1	69	58	0	8	нет	0	да	2	да	0
4	Признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма	1	106	70	0	31	нет	0	да	8	да	1
5	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма		9	9	0	0	нет	0	нет	-	нет	-
6	Признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей ведомственной целевой программы «Оказание государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы	1	52	50	0	2	нет	0	нет	-	нет	-

	Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»											
7	Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции	1	90	84	0	6	нет	0	нет	-	да	0

### Определение коэффициента качества работы с административными регламентами

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

государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»				
Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции	1	1	Не требовалось	100%
Предоставление жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда	0	0	0	0
<b>Итого:</b>				87,5%

**Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их индикаторы, применяемые для анализа практики предоставления муниципальных услуг**

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель качества</b>	<b>Индикаторы</b>	<b>Значение</b>
1	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	25%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0,35%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			12,68%
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	37,5%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0,035%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			18,77%
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	100%
		Доля муниципальных услуг с возможностью осуществления предварительной записи на подачу документов	0%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0,04%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			66,65%
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	87,5%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	87,5%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			87,5%