

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ
АРХИТЕКТУРЫ, ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВА И
ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ ГОРОДА КАЛУГИ**

ЗА 2023 ГОД

Калуга, 2023 г

Общая информация

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

Перечень муниципальных услуг управления:

1. согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме в муниципальном образовании «Город Калуга»;
2. перевод жилого помещения в нежилое, нежилого помещения в жилое в муниципальном образовании «Город Калуга»;
3. выдача градостроительного плана земельного участка в муниципальном образовании «Город Калуга»;
4. предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства, предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;
5. выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство на территории муниципального образования «Город Калуга»;
6. выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию на территории муниципального образования «Город Калуга»;
7. присвоение, изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»;
8. выдача копий документов из землеустроительного дела;
9. выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки муниципального образования «Город Калуга»;
10. прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком в муниципальном образовании «Город Калуга»;
11. согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования;

12. утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории в муниципальном образовании «Город Калуга»;

13. предварительное согласование предоставления земельного участка на территории муниципального образования «Город Калуга»;

14. предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов на территории муниципального образования «Город Калуга»;

15. предоставление земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга»;

16. постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга»;

17. выдача разрешения на размещение объектов, размещение которых может осуществляться на землях или земельных участках, находящихся в муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»;

18. направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности на территории муниципального образования «Город Калуга»;

19. направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке на территории муниципального образования «Город Калуга»;

20. установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации на территории муниципального образования «Город Калуга»;

21. выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемого за счет средств материнского (семейного) капитала;

22. признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом в муниципальном образовании «Город Калуга»;

23. перераспределение земельных участков и земель, государственная собственность на которые не разграничена, и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности, на территории муниципального образования «Город Калуга» (далее – перераспределение земельных участков);

24. выдача заключения о соответствии проектной документации плану наземных и подземных коммуникаций на территории муниципального образования «Город Калуга»;

25. направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»;

26. установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески в муниципальном образовании «Город Калуга»;

27. подготовка и утверждение документации по планировке территории в муниципальном образовании «Город Калуга»;

28. выдача разрешения на использование земель или земельного участка, которые находятся в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга».

Управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	28
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	28
Количество услуг, переведенных в электронный вид	24
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	12
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	43
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 2023 год	14868
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	7098
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	254
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	14446
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	6

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

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2023 году, качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением, исследовалась на основе результатов проведения социологического опроса.

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

По результатам анкетирования выявлено, что 60,87% респондентов обращались лично в орган для получения услуг, 28,26% - с помощью Единого портала госуслуг, 6,52% - направляли документы по почте или электронной почте, 4,35% - через МФЦ.

Почти все участники опроса отметили, что получили результат в положенный срок или раньше ожидаемого срока. 1 человек получил отказ в предоставлении 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	4	5
1	Удовлетворённость заявителей качеством работы управления	46	91,5%	Высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		94,28%	Высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		88,26%	Уровень удовлетворенности выше среднего
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			91,5%	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 в управлении:

Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме в муниципальном образовании «Город Калуга»
Все быстро и доступно!
Своевременно и качественно
На высшем уровне
Спасибо большое сотрудникам, очень грамотно и вежливо разъяснили мои вопросы
Все замечательно, быстро приняли документы, быстро согласовали , большое спасибо
Все прошло очень хорошо! Услуга оказана раньше срока , сотрудники Семёнова ЖВ и Литвинова АА компетентны, вежливы, внимательны! Спасибо!
Сотрудница вежливая в 309 каб, всё объяснила, показала . Услугой довольны.
Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов на территории муниципального образования «Город Калуга»
Добрый день! Обращался в горуправу, УАГИЗО, по аренде участка для огородничества. За консультацией обратился к специалисту, Киселёву Сергею Николаевичу. Честно сказать, был приятно удивлён уровнем профессионализма в общении, решении моего вопроса. Сергей высококвалифицированный специалист , доходчиво объяснил порядок действий, сроки, а также предложил разные варианты, т.е. действовал шире шаблонных ответов . Круто понимать, что и наша система развивается в ногу со временем и проявляет гибкость мышления в рамках своей ответственности. Супер! Также по рекомендации многие перемещения удалось заменить банальным оформлением заявлений на портале Госуслуги. И это работает чётко и быстро . А за всё это приятное впечатление спасибо Сергею! За такими профессионалами будущее !
Хочу выразить огромную благодарность Киселёву Сергею Николаевичу за его профессионализм и доброе сердце! Считаю что именно такие отзывчивые люди должны работать в органах самоуправления. Большое человеческое спасибо Вам!
Перераспределение земельных участков
Обращалась и электронно и путём направления писем по почте и лично через Управление архитектуры, разные отделы в одном управлении работают по-разному! Очень понравился сотрудник Сергей Николаевич Киселев. При обращении все объяснил как правильно и неправильно подавать заявку, и полностью рассказал принцип и порядок от начала подачи заявки до сроков и порядка получения результатов муниципальной услуги! А срок исполнения этим сотрудником заявки был самым быстрым , исходя из моего опыта обращения за муниципальной услугой. Очень вежлив. И надо отметить, что когда заявки попадают к этому сотруднику, они выполняются быстро и адекватно.
Обращаюсь постоянно в данную организацию, ранее лично ездила, сейчас стало очень удобно через Портал гос услуг. В оформлении всегда помогают сотрудники, очень вежливые, грамотные и компетентные, никогда не отказывают в помощи, всегда знают ответы на все вопросы! Особую благодарность хочу выразить Киселеву Сергею Николаевичу за его профессионализм и компетентность!!!
Добрый день! Обращалась за муниципальной услугой Перераспределение земельных участков. В связи с тем, что в земельный делах ничего не понимаю, обратилась за консультацией к специалисту Киселеву Сергею Николаевичу. Получила подробные разъяснения , с чего начать, способах подачи документов, сроках оказания услуги. По рекомендации Киселева С.Н. в целях экономии времени всё процедуры оформления осуществляла через госуслуги. Выполняя все действия согласно памятке, полученной от специалиста, оказалось, что весь процесс не такой дремучий и муторный, как казалось изначально. Очень признательна Сергею Николаевичу за полученные рекомендации и консультации по всем возникающим в процессе оформления земельного участка вопросам. Хочется отметить высокий профессионализм, тактичность, вежливость и позавидовать такому терпению при работе с гражданами.
Быстро, качественно, сотрудники профессионалы своего дела!!!
Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории в муниципальном образовании «Город Калуга»
Доброжелательные, высококвалифицированные специалисты работают в управлении архитектуры и градостроительства земельных отношений нашего города. Начиная от приёма документов и до архива. На каждом этапе обращения даются понятные обычному человеку разъяснения.
Выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство на территории муниципального образования «Город Калуга»
Обратился с заявлением на получение разрешения на строительство. Специалисты отработали быстро , без задержек. Все подробно объяснили и подсказали. Компетенция на высшем уровне . Очень хорошее впечатление. Большое спасибо специалистам!
Удобно, оперативно, претензий нет

Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»
Спасибо Адамс Наталье Николаевне за оказанную помощь в получении услуги
Присвоение, изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»
Удобный способ получения услуги (единый портал)
Подготовка и утверждение документации по планировке территории в муниципальном образовании «Город Калуга»
Услугу получаю уже не первый раз. В последнем случае рассмотрением моих документов занималась Протасова Н.А. Очень грамотный, вежливый специалист . Спасибо большое!!!
Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства
Услуга оказана вовремя и в полном объеме

** орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

Полученные результаты онлайн анкетирования свидетельствуют о высокой оценке гражданами качества предоставления услуг. Ряд заявителей отмечают удобство использования Единого портала госуслуг для подачи заявлений. Граждане выделяют особенно качественную и профессиональную работу сотрудника отдела оформления земельных участков под строительство и иные цели Киселева Сергея Николаевича.

Тем не менее, учитывая большое количество заявлений, поступивших на предоставление услуг, число граждан, принявших участие в опросе, является недостаточным. Управлению в 2024 году необходимо усилить работу по привлечению граждан к оценке качества предоставления услуг управления и получить обратную связь не менее, чем от 10% граждан, обратившихся за предоставлением услуг.

Раздел II. Анализ практики предоставления муниципальных услуг

На этапе анализа практики предоставления муниципальных услуг проверяется:

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

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

- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

В 2023 году в управлении произошли изменения в перечне услуг, оказываемых управлением:

- оптимизированы количество и порядок предоставления услуг в сфере земельных отношений;

- утверждены административные регламенты предоставления 2 муниципальных услуг (подготовка и утверждение документации по планировке территории в муниципальном образовании «Город Калуга», выдача разрешения на использование земель или земельного участка, которые находятся в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»).

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2023 году представлена в разделе «Общая информация».

Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- перераспределение земельных участков и земель, государственная собственность на которые не разграничена, и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности, на территории муниципального образования «Город Калуга» (2053 заявления);

- выдача разрешения на размещение объектов, размещение которых может осуществляться на землях или земельных участках, находящихся в муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов на территории муниципального образования «Город Калуга» (1648 заявлений);

- присвоение изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга» (1642 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: в течение 2023 года 10 231 заявление граждан было удовлетворено, по 3 053 заявлениям были направлены отказы в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным в административных регламентах. По 119 заявлениям было отказано в приеме документов.

Прокуратурой города Калуги выявлены заявления, исполненные с нарушением регламентного срока предоставления услуг (79 заявлений в сфере предоставления земельных участков). При анализе работы специалистов с данными заявлениями, выявлено, что подготовка результата предоставления услуги проводилась в среднем течение 30 дней (старый срок оказания услуг), тогда как новый срок предоставления услуг, утвержденный в Земельном кодексе РФ с 01.03.2023 сокращен до 20 дней.

Кроме того, при выборочном анализе работы управления в информационной системе платформа государственных сервисов (ПГС) выявлено:

- 343 просроченных заявления;
- что не все заявления, поступившие в управление путем личного обращения, занесены в модуль «очный прием» ПГС (во исполнение требований Постановления Правительства РФ от 01.03.2022 № 277 «О направлении в личный кабинет заявителя в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, заявления о предоставлении услуги, указанной в части 3 статьи 1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также результатов предоставления государственной или муниципальной услуги, результатов предоставления услуги, указанной в части 3 статьи 1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

В 2023 году в управление поступили 6 жалоб на предоставление муниципальных услуг.

- 3 жалобы были направлены заявителями на нарушение сроков предоставления услуг в сфере земельных отношений;

- 1 жалоба на отказ в предоставлении услуги по выдаче разрешения на размещение объектов, размещение которых может осуществляться на землях или земельных участках, находящихся в муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов на территории муниципального образования «Город Калуга»;

- 1 жалоба на отказ в предоставлении услуги по установке информационной вывески, согласованию дизайн-проекта размещения вывески в муниципальном образовании «Город Калуга»;

- 1 жалоба на присвоение изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга» (была отозвана заявителем, однако факт, приведенный заявителем в жалобе – ошибочное направление результата услуги, в отношении чужого заявления, подтверждаются в системе ПГС).

Расчет значения показателя: $U_s = (97,16\% + (100\% - 0,04\%)) / 2 = 98,56\%$

Интерпретация полученного значения: высокий уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (обеспечен благодаря тому, что большая часть заявлений была обработана своевременно).

Рекомендации для повышения показателя:

Управлению требуется:

- принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления услуг;

- обеспечить оформление всех без исключения заявлений, поступивших в управление посредством личного обращения или направления по почте, в модуле «Очный прием» ПГС (во исполнение Постановления Правительства РФ от 01.03.2022 № 277).

Кроме того, рекомендуется принять меры по сокращению количества отказов в предоставлении услуги по постановке граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга». По результатам анализа выявлено, что большое количество граждан обращаются за предоставлением данной услуги, не состояв при этом на учете в управлении жилищно-коммунального хозяйства города Калуги в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда. В связи с этим необходимо провести разъяснительную кампанию о порядке оказания муниципальной услуги, путем публикации информации в СМИ, в социальных сетях и других источниках информации.

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

Текущая ситуация: В 2023 году управлением в электронном виде предоставлялось 24 муниципальных услуги. Доля услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества оказываемых услуг, составила **85,7%**. Что является очень высоким показателем.

Оставшиеся муниципальные услуги, которые не переведены в электронный вид, являются маловостребованными среди заявителей.

В электронном виде за 2023 год поступило **7 098** заявлений на предоставление услуг. По сравнению с 2022 годом число электронных заявлений, поступивших в управление, увеличилось более, чем в 2 раза.

Таким образом, доля заявлений, поступивших на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, составила **47,74%**.

Расчет значения показателя: $У_{эл} = (85,7\% + 47,74\%)/2 = 66,73\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: необходимо продолжить работу по увеличению доли заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде, до уровня более 50% от общего объема поступивших заявлений (в соответствии с показателем, установленным паспортом регионального проекта «Цифровое государственное управление»).

Рекомендуется активно проводить информирование заявителей о возможности получения услуг в электронном виде, в том числе в официальных группах управления и Городской Управы города Калуги в социальных сетях, а также посредством официального сайта Городской Управы города Калуги, газеты «Калужская неделя». Следует также сообщать заявителям о такой возможности при телефонном консультировании.

Особое внимание необходимо уделить своевременной обработке поступивших заявлений на предоставление услуг в ПГС, так как наблюдается большое количество заявлений, которые были закрыты позднее установленного срока.

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) в 2023 году были переданы 12 муниципальных услуг управления. За 2023 год через МФЦ поступило 254 заявления.

Наиболее востребовано получение через МФЦ следующих услуг управления:

- выдача уведомления о соответствии (несоответствии) указанных в уведомлении застройщика о планируемом им строительстве или реконструкции параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения этих объектов на земельном участке в муниципальном образовании «Город Калуга»;

- выдача градостроительного плана земельного участка.

Доля муниципальных услуг управления, переданных для предоставления в МФЦ, составляет **42,86%**. Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в МФЦ – **1,7%**.

Расчет значения показателя: $U_{\text{мфц}} = (42,86\% + 1,7\%) / 2 = 22,28\%$

Интерпретация полученного значения: высокий уровень перехода на предоставление услуг в МФЦ по принципу «одного окна» (обеспечен благодаря передаче большого количества услуг управления для предоставления в МФЦ).

Рекомендации для повышения показателя: с начала 2024 года в МФЦ передано для предоставления еще 4 муниципальные услуги отдела ведения информационной системы обеспечения градостроительной деятельности:

- присвоение, изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»;

- направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»;

- установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески в муниципальном образовании «Город Калуга»;

- признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом в муниципальном образовании «Город Калуга».

Необходимо грамотно организовать прием заявлений и документов на предоставление данных муниципальных услуг через МФЦ посредством их доставки курьерской службой МФЦ. Внести необходимые изменения в административные регламенты.

4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»

Текущая ситуация: на конец 2023 года утверждены административные регламенты предоставления всех 28 муниципальных услуг управления.

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

В 2023 году разработаны и утверждены 16 новых административных регламентов предоставления муниципальных услуг, в соответствии с типовыми административными регламентами, разработанными федеральными органами исполнительной власти РФ (далее – ТАР).

Признаны утратившими силу 9 административных регламентов предоставления муниципальных услуг в сфере земельных отношений, взамен которых были разработаны 5 новых административных регламентов соответствии с ТАР.

Однако, на конец 2023 года не соответствовали законодательству РФ следующие административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

- постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно, на территории муниципального образования «Город Калуга» (не были своевременно внесены изменения, в части категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги, в соответствии с Законом Калужской области от 26.04.2012 № 275-ОЗ «О случаях и порядке бесплатного предоставления в Калужской области земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей» (в ред. от 27.09.2022 № 265-ОЗ, от 25.09.2023 № 403-ОЗ). Не актуализирован адрес электронной почты управления);

- установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации на территории муниципального образования «Город Калуга» (не внесены изменения в соответствии с Земельным кодексом РФ (в ред. от 04.08.2023 № 430-ФЗ).

- согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования (ряд нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления услуги, и указанных в пункте 2.5 административного регламента, утратили силу. Не актуализирован адрес электронной почты управления).

Общее качество работы управления с административными регламентами определено на уровне 92,86%.

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

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 92,86\%) / 2 = 96,43\%$

Интерпретация полученного значения: управление имеет высокий уровень работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя:

1. Привести в соответствии с законодательством РФ административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

- постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно, на территории муниципального образования «Город Калуга»;

- установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации на территории муниципального образования «Город Калуга»;

- согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования.

2. Своевременно внести изменения, в части порядка оказания услуг через МФЦ, в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, переданных в 2024 году для предоставления в МФЦ.

Кроме того, рекомендуем рассмотреть возможность:

1. Дополнения административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга» в части предоставления в собственность бесплатно земельных участков военнослужащим, лицам, заключившим контракт о пребывании в добровольческом формировании, содействующем выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, лицам, проходящим службу в войсках национальной гвардии Российской Федерации, и членам их семей (в соответствии с частью 4 статьи 4 Закона Калужской области от 26.06.2023 № 382-ОЗ «О случаях и порядке предоставления в собственность бесплатно земельных участков военнослужащим, лицам, заключившим контракт о пребывании в добровольческом формировании, содействующем выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, лицам, проходящим службу в войсках национальной гвардии Российской Федерации, и членам их семей»).

2. Разделения административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства, предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции

объектов капитального строительства», утвержденный постановлением Городской Управы города Калуги от 29.06.2012 № 204-п, на 2 отдельных административных регламента предоставления муниципальных услуг:

- предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства;
- предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства.

Такие изменения необходимы, так как в соответствии с Перечнем типовых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами субъектов Российской Федерации, государственными учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, а также органами местного самоуправления, утвержденным Распоряжением Правительства РФ от 18.09.2019 № 2113-р, указанные полномочия управления являются двумя отдельными услугами (пункты 5 и 21 указанного перечня). Кроме того, предусмотрены две отдельные интерактивные формы для подачи заявления через Портал госуслуг, а также отдельные описания целевых состояний услуг, одобренные подкомиссией по совершенствованию процессов предоставления государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

Обращаем также внимание, что услуга по предоставлению разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства включена в перечень услуг, подлежащих оптимизации, в соответствии с концепцией перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан, утвержденной Распоряжением Правительства РФ от 11.04.2022 № 837-р.

3. Утверждения нового административного регламента по выдаче акта приемочной комиссии о завершении переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме в соответствии с изменениями, внесенными в статью 23 и 28 Жилищного Кодекса РФ, вступающими в силу с 01.04.2024. *(или дополнения действующего административного регламента по согласованию переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме новой соответствующей подуслугой).*

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):

$$\mathbf{Кпр = (98,56\% + (66,73\% + 22,28\%) + 96,43\%) / 3 = 95\%}$$

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 полученное значение показателя свидетельствует о высоком уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг управления.

Для повышения данного показателя необходимо:

- обеспечить достижение доли заявлений, направленных на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, на уровне более 50 % от общего объема заявлений, поданных на предоставление услуг;
- принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления муниципальных услуг;
- своевременно внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

Раздел 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, %.

$$K_{эф}(\%) = (91,5\% + 95\%)/2 = 93,2 \%$$

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 полученного показателя свидетельствует об очень высоком уровне эффективности предоставления услуг.

**Раздел IV. Сравнительный анализ результатов мониторинга 2023 года
с аналогичными результатами за 2021-2022 годы**

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

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Динамика показателя (2022/2023)	Причины роста/падения показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	92,7%	89,66%	91,5%	-3,04%/ +1,84%	Увеличилась удовлетворенность граждан качеством работы управления и временными характеристиками предоставления услуг
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	98,9%	98,38%	98,56%	-0,52%/ +0,18%	Повышение показателя не значительно
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	47,85%	58,48%	66,73%	+10,63%/ +8,25%	Увеличение количества заявлений, поданных на предоставление услуг в электронном виде
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	27,15%	26,55%	22,28%	-0,6%/ -4,27%	Снижение количества заявлений, направленных на предоставление услуг, через МФЦ
Уровень работы с административным и регламентам	93,05%	87,5%	96,43%	-5,55%/ +8,93%	Завершение разработки административных регламентов в соответствии с ТАР, устранение замечаний, данных по результатам мониторинга 2022 года
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	89,02%	90,3	95%	+1,28%/ +4,7%	Повышение уровня перехода на представление услуг в электронной форме, улучшение качества работы с административными регламентами
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	90,86%	90%	93,2%	-0,86%/ +3,2%	Повышение коэффициента практики предоставления муниципальных услуг

Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении

Результаты социологической части мониторинга показали, что большинство заявителей довольны получением услуг управления.

Дальнейшему повышению качества оказания гражданам муниципальных услуг будет способствовать реализация комплекса мероприятий, в основу которых должен быть положен принцип клиентоцентричности, направленный на обеспечение оптимальных условий для удовлетворения индивидуальных потребностей каждого гражданина в любой жизненной ситуации. В связи с этим рекомендуем всем сотрудникам управления ознакомиться со стандартом «Государство для людей», а также декларацией ценностей клиентоцентричности (направлены письмом Заместителя Губернатора Калужской области вх. № 8144-01-23 от 27.07.2023) и начать их применение непосредственно в работе.

В целях реализации принципа клиентоцентричности необходимо в 2024 году обеспечить достаточное количество заявителей, оценивших качество предоставления муниципальных услуг управления. Для этого необходимо проводить активное информирование граждан о возможности участия в оценке качества предоставления муниципальных услуг управления.

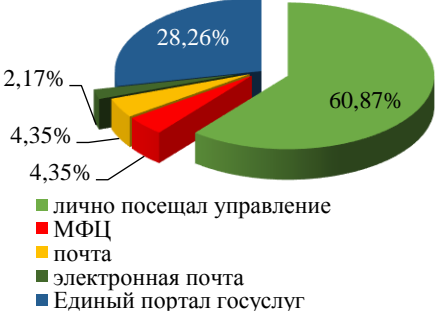
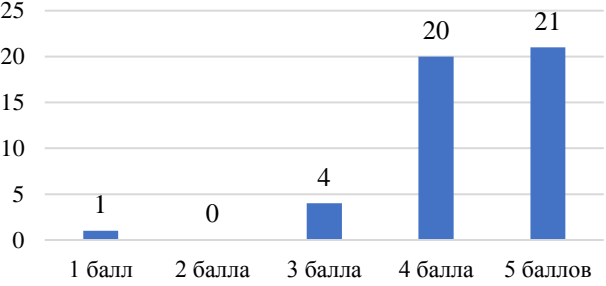
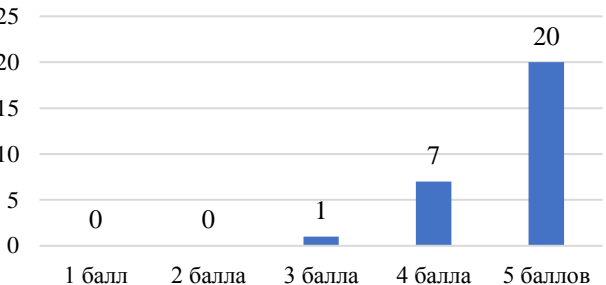
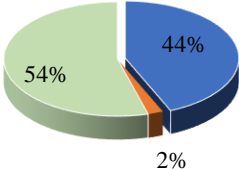
Для улучшения практической части работы по предоставлению муниципальных услуг в управлении необходимо:

1. Принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления услуг. Рекомендуем рассмотреть вопрос о возложении персональной ответственности за осуществление контроля по своевременному оказанию муниципальных услуг управления на руководителей соответствующих структурных подразделений.

2. Продолжить оказание услуг управления в электронной форме через Единый портал госуслуг. В 2024 году необходимо обеспечить более 50% доли заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде, через Единый портал госуслуг от общего числа поступивших заявлений. (в соответствии с паспортом регионального проекта «Цифровое государственное управление»).

3. Внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в соответствии с рекомендациями, данными в пункте 4 раздела II настоящего мониторинга.

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением муниципальной услуги?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Способ обращения</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>лично посетил управление</td> <td>60,87%</td> </tr> <tr> <td>МФЦ</td> <td>4,35%</td> </tr> <tr> <td>почта</td> <td>4,35%</td> </tr> <tr> <td>электронная почта</td> <td>2,17%</td> </tr> <tr> <td>Единый портал госуслуг</td> <td>28,26%</td> </tr> </tbody> </table>	Способ обращения	Процент	лично посетил управление	60,87%	МФЦ	4,35%	почта	4,35%	электронная почта	2,17%	Единый портал госуслуг	28,26%
Способ обращения	Процент												
лично посетил управление	60,87%												
МФЦ	4,35%												
почта	4,35%												
электронная почта	2,17%												
Единый портал госуслуг	28,26%												
<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>4</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>21</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	4	4 балла	20	5 баллов	21
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	4												
4 балла	20												
5 баллов	21												
<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>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	1	4 балла	7	5 баллов	20
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	1												
4 балла	7												
5 баллов	20												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Состояние</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>получил результат раньше ожидаемого срока</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>получил отказ в предоставлении муниципальной услуги</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>получил результат в положенный срок</td> <td>54%</td> </tr> </tbody> </table>	Состояние	Процент	получил результат раньше ожидаемого срока	44%	получил отказ в предоставлении муниципальной услуги	2%	получил результат в положенный срок	54%				
Состояние	Процент												
получил результат раньше ожидаемого срока	44%												
получил отказ в предоставлении муниципальной услуги	2%												
получил результат в положенный срок	54%												

<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам муниципальной услуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>38</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	1	4 балла	7	5 баллов	38
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	1												
4 балла	7												
5 баллов	38												
<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившем Вам услугу</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>вежливый</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	вежливый	50%	компетентный	46%	особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен	4%				
Категория	Процент												
вежливый	50%												
компетентный	46%												
особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен	4%												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	5	4 балла	17	5 баллов	24
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	5												
4 балла	17												
5 баллов	24												

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			Наличие возможности предварительной записи (да/нет)	Количество поступивших жалоб на предоставление муниципальных услуг	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	Рассмотрено с нарушением сроков	Количество отказов в предоставлении услуги (в приеме документов)						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Отдел объектов капитального строительства												
1.	Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме в муниципальном образовании «Город Калуга»	2	475	266	1	165(1)	да	0	да	287	да	40
2.	Перевод жилого помещения в нежилое, нежилого помещения в жилое в муниципальном образовании «Город Калуга»		46	22	0	13 (3)	да	0	да	12	да	8
3.	Выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия		287	130	7	156	да	0	да	185	да	20

	разрешения на строительство на территории муниципального образования «Город Калуга»											
4.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию на территории муниципального образования «Город Калуга»	5	95	70	1	25	да	0	да	65	да	2
5.	Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности на территории муниципального образования «Город Калуга»		368	320	15	48	да	0	да	153	да	12
6.	Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке на территории муниципального образования «Город Калуга»		1133	855	39	278	да	0	да	616	да	87
7.	Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемого за счет средств материнского (семейного) капитал		25	25	1	0	да	0	да	19	нет	-
8.	Выдача заключения о соответствии проектной документации плану наземных и подземных коммуникаций на территории муниципального образования «Город Калуга»		0	0	-	0	да	0	нет	-	нет	-
Отдел ведения информационной системы обеспечения градостроительной деятельности												
9.	Выдача градостроительного плана земельного участка в муниципальном образовании «Город Калуга»	2	1009	924	14	50	да	0	да	755	да	81
10.	Присвоение изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»	2	1642	1634	59	5	да	1 (отозвана заявителем)	да	1024	нет	-

11.	Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	38	36	-	2	да	0	да	12	нет	-
12.	Выдача разрешения на размещение объектов, размещение которых может осуществляться на землях или земельных участках, находящихся в муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1648	1467	9	141	да	1	да	334	нет	-
13.	Направление уведомлений о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомлений о завершении сноса объекта капитального строительства в МО «Город Калуга»	1	680	669	1	11	да	0	да	189	нет	-
14.	Установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	116	78	1	25	да	1	да	62	нет	-
Отдел градостроительного планирования												
15.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства, предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	1	63	39	0	21	да	0	да	16	нет	-
16.	Подготовка и утверждение документации по планировке территории в муниципальном образовании «Город Калуга»	3	40	24	0	12	да	0	да	17	нет	-
Отдел оформления земельных участков под объектами недвижимого имущества												
17.	Предоставление земельных участков под объектами недвижимого имущества*	8	167	158	0	12	да	0	да	34	да	0
18.	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком		1	1	0	0	да	0	нет	-	нет	-
19.	Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории и предварительное согласование		60	51	0	9	да	0	да	0	да	0

	предоставления земельного участка под объектами недвижимого имущества*											
Отдел землеустроительной документации												
20.	Выдача копий документов из землеустроительного дела	2	651	178	0	446	да	0	нет	-	нет	-
21.	Выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки	2	0	0	0	0	да	0	да	0	нет	-
22.	Согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования	2	107	101	0	6	да	0	нет	-	нет	-
Отдел оформления земельных участков под строительство и иные цели												
23.	Предоставление земельных участков гражданам или крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности*	2	0	0	0	0	да	0	да	0	да	0
24.	Предоставление земельного участка для целей, не связанных со строительством*	8	116	32	0	78 (3)	да	0	да	25	да	1
25.	Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование для жилищного строительства, осуществляемое полностью за счет средств федерального бюджета, средств бюджета субъекта РФ или средств местного бюджета*	2	0	0	0	0	да	0	да	0	да	0
26.	Предоставление земельных участков для ведения садоводства*	2	21	17	0	1	да	0	да	2	да	0
27.	Предоставление земельного участка для ведения личного подсобного хозяйства*	7	12	4	0	1(2)	да	0	да	7	да	0
28.	Бесплатное предоставление земельных участков для ИЖС гражданам, имеющим трех и более детей, в МО «Город Калуга»*	3	59	17	0	42	да	0	да	0	да	0
29.	Предоставление земельного участка для ИЖС*	7	5	0	0	2	да	0	да	2	да	0
30.	Установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации на территории муниципального образования «Город Калуга»	2	13	9	0	4	да	0	да	5	нет	-
31.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, которые находятся в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без	2	0	0	0	0	да	0	да	0	нет	-

	предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»												
Комитет земельных отношений													
32.	Перераспределение земельных участков и земель, государственная собственность на которые не разграничена, и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности, на территории муниципального образования «Город Калуга»	14	2053	1043	107	530 (9)	да	2	да	1369	нет	-	
33.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории в муниципальном образовании «Город Калуга»	17	102	51	8	20 (2)	да	0	да	53	да	-	
34.	Предварительное согласование предоставления земельного участка» на территории муниципального образования «Город Калуга»		1548	602	34	490 (1)	да	1	да	740	да	5	
35.	Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов на территории муниципального образования «Город Калуга»	18	1179	786	-	141 (1)	да	0	да	467	да	0	
36.	Предоставление земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга»	10	827	602	-	163	да	0	да	279	да	0	
Организационно-контрольный отдел													
37.	Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность	1	280	20	125	222 (28)	да	0	да	210	да	0	

	бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга»											
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

* Административные регламенты данных муниципальных услуг признаны утратившими силу в I квартале 2023 года.

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 копий документов из землеустроительного дела	1	1	1	100%
Выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования	1	0	0	33,3% (утратили силу ряд НПА, регулирующих порядок предоставления услуги)
Предварительное согласование предоставления земельного участка на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование,	1	1	1	100%

безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов на территории муниципального образования «Город Калуга»				
Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	0	0	33,3% (Не внесены своевременно изменения в соответствии с Законом Калужской области от 26.04.2012 № 275-ОЗ)
Предоставление земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, которые находятся в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Перевод жилого помещения в нежилое, нежилого помещения в жилое в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%

Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Выдача градостроительного плана земельного участка в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства, предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	1	1	1	100%
Выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Присвоение, изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%

Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Выдача разрешения на размещение объектов, размещение которых может осуществляться на землях или земельных участках, находящихся в муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов, публичного сервитута на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	0	0	33,33% (не внесены изменения в соответствии с ЗК РФ)
Выдача заключения о соответствии проектной документации плану наземных и подземных коммуникаций на территории	1	1	1	100%

муниципального образования «Город Калуга»				
Перераспределение земельных участков и земель, государственная собственность на которые не разграничена, и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности, на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100%
Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемого за счет средств материнского (семейного) капитала	1	1	1	100%
Подготовка и утверждение документации по планировке территории в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
			Итого:	92,86%

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	85,7%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	47,74%
Итоговое значение показателя качества:			66,73%
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	42,86%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	1,7%
Итоговое значение показателя качества:			22,28%
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	97,16%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0,04%
Итоговое значение показателя качества:			98,56
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	92,86%
Итоговое значение показателя качества:			96,43