

Городская Управа города Калуги

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

ЗА 2022 ГОД

Калуга, 2022 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»;
9. предоставлению жилого помещения по договору социального найма.

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

Управление жилищно-коммунального хозяйства города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	9
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	7
Количество услуг, переведенных в электронный вид	3
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 2022 год	7180
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	46
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	0
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	7180
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 2022 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. Они отметили, что получили результат в установленный срок или даже раньше.

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	34	85,29%	Выше среднего уровня
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		86,76%	Выше среднего уровня
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		88,23%	Выше среднего уровня
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			86,36%	Выше среднего уровня

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:

Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции
Очень понимающие сотрудники. Тактичные.

Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда
Очень грубо разговаривали. Все время сидели на телефоне, решая свои проблемы.
Сотрудница вела себя, будто бы она царица, а остальные должны делать всё сами. Ждать приходилось долго, её разрешение войти. Рабочий день начинается с 9:00, а принимать в 9:45
Большие очереди в душном узком коридоре, мало сотрудников.

** орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

Полученные данные указывают, что граждане оценивают качество предоставления услуг выше среднего уровня. Некоторые граждане отмечают грубость сотрудника, оказывающего услугу по оформлению договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда. Отметим, что негативные комментарии в отношении получения данной услуги наблюдались также в 2021 году.

К сожалению, отсутствует оценка заявителей о качестве предоставления следующих муниципальных услуг управления:

- признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма;
- постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда;
- представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

В 2023 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, размещать информацию о проведении опроса в официальных группах управления в социальных сетях.

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 2022 году представлена в разделе «Общая информация». Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (4981 заявлений);

- оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда (1792 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 54 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

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

В 2022 году поступила одна жалоба на предоставление услуги по признанию граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма, в связи с неофициальным (устным) отказом в приеме документов на предоставление муниципальной услуги. По результатам

рассмотрения жалобы заявителю были направлены разъяснения по поводу сложившейся ситуации.

Расчет значения показателя: $U_s = (100\% + 0\% + (100\% - 0,014\%)) / 3 = 66,66\%$

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: По состоянию на конец 2022 года в электронном виде можно получить 3 муниципальных услуги управления.

- постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда;
- предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;
- предоставление жилого помещения по договору социального найма.

Ранее переведенная в электронный вид услуга по признанию граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма в 2022 году была отключена от сервиса единого портала госуслуг в связи с устаревшей технологией реализации интерактивной формы.

Таким образом, доля услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества услуг, составила **33,3%**.

В электронном виде за 2022 год поступило 46 заявлений на предоставление услуг, переведенных в электронный вид. Таким образом, управлением не было обеспечено достижение значения показателя на уровне не менее 50 % по доле обращений на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (в соответствии с поручением Губернатора Калужской области от 31.01.2022).

Доля заявлений, поступивших на предоставление муниципальных услуг в электронном виде составила **0,64%**.

Расчет значения показателя: $U_{эл} = (33,3\% + 0,64\%) / 2 = 16,99\%$

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

Рекомендации для повышения показателя:

1. 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. Следует также сообщать заявителям о такой возможности при телефонном консультировании.

2. Достигнуть показателя «доля заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде», на уровне не менее 40% от общего объема поступивших заявлений (в соответствии с показателем, установленным паспортом регионального проекта «Цифровое государственное управление»).

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 2022 год заявления на предоставление муниципальных услуг через МФЦ не поступали.

Таким образом, доля муниципальных услуг управления, переданных для предоставления в МФЦ, составляет **33,3%**. Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в МФЦ – **0%**.

Расчет значения показателя: $U_{\text{мфц}} = (33,3\% + 0\%) / 2 = 16,67\%$

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.

4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»

Текущая ситуация: на конец 2022 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 согласован комитетом муниципальной службы и развития местного самоуправления управления делами Городского Головы города Калуги в мае 2022 году, но так и не был утвержден.

Также необходима разработка и утверждение административного регламента предоставления услуги по предоставлению жилого помещения по договору социального найма, в соответствии с типовым административным регламентом, разработанным Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ.

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

В 2022 году вносились изменения в административные регламенты предоставления 5 муниципальных услуг управления в целях их приведения в соответствие действующему законодательству (Уставу муниципального образования «Город Калуга» и Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ).

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

Расчет значения показателя: $U_{ар} = (77,7\% + 87,5\%) / 2 = 82,64\%$

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

Рекомендации для повышения показателя:

Необходимо в срочном порядке утвердить административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

- предоставление жилого помещения специализированного жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга»;
- предоставление жилого помещения по договору социального найма.

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):

$$\mathbf{K_{пр} = (66,66\% + (16,99\% + 16,67\%) + 82,64\%) / 3 = 60,98\%}$$

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;
- утвердить административные регламенты предоставления муниципальных услуг:
 - предоставление жилого помещения специализированного жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга»;
 - предоставление жилого помещения по договору социального найма.
- в связи с тем, что заявители неоднократно отмечают наличие очередей для подачи документов на предоставление услуг управления, рассмотреть возможность внедрения предварительной записи на предоставление услуг.

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, %.

$$K_{эф}(\%) = (86,36\% + 60,98\%)/2 = 73,67\%$$

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 IV. Сравнительный анализ результатов мониторинга 2022 года
с аналогичными результатами за 2021 год**

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

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Динамика показателя	Причины роста/падения показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	85,16%	86,36%	+1,2%	Увеличение количества положительных оценок о качестве предоставления услуг
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	66,6%	66,6%	-	-
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	12,68%	16,99%	+4,31%	Увеличение количества заявлений, направленных на предоставление услуг с помощью Единого портала госуслуг
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	18,76%	16,67%	- 2,09%	Отсутствие заявлений на предоставление услуг, поданных через МФЦ
Уровень работы с административными регламентам	87,5%	82,64%	- 4,86%	Не утверждены административные регламенты предоставления 2 муниципальных услуг управления
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	61,87%	60,98%	- 0,89%	Снижение качества работы с административными регламентами
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	73,5%	73,67%	+0,17%	Улучшение оценки заявителями качества предоставления муниципальных услуг управления, количества заявлений, поданных на предоставление услуг с помощью Единого портала госуслуг

Раздел V. 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 только на уровне выше среднего. Ряд заявителей отмечают грубость со стороны сотрудников управления, наличие очередей на подачу документов.

В 2023 году управлению, в соответствии с письмом управления делами Городского Головы города Калуги №1849-ВН-02-23 от 02.02.2023, необходимо проводить более активное информирование заявителей о возможности участия в оценке качества предоставления муниципальных услуг управления.

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

1. Проводить среди заявителей активное информирование о возможности получения услуг управления через Единый портал госуслуг, МФЦ. Достигнуть в 2023 году значения показателя по доле заявлений, направленных на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, от общего количества заявлений, на уровне не менее 40%.

2. В срочном порядке утвердить административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

- предоставление жилого помещения специализированного жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга»;

- предоставление жилого помещения по договору социального найма.

3. Принять меры по устранению очередей на подачу документов для предоставления муниципальных услуг управления (жалобы, на которые отмечаются заявителями ежегодно), а также провести работу с муниципальными служащими по исключению грубого и некорректного отношения с заявителями.

**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>2</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	2	2 балла	0	3 балла	2	4 балла	10	5 баллов	20
Рейтинг	Количество												
1 балл	2												
2 балла	0												
3 балла	2												
4 балла	10												
5 баллов	20												
<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>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	2	2 балла	1	3 балла	0	4 балла	16	5 баллов	15
Рейтинг	Количество												
1 балл	2												
2 балла	1												
3 балла	0												
4 балла	16												
5 баллов	15												
<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>41,18%</td> </tr> <tr> <td>получил результат в положенный срок</td> <td>58,82%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	получил результат раньше ожидаемого срока	41,18%	получил результат в положенный срок	58,82%						
Категория	Процент												
получил результат раньше ожидаемого срока	41,18%												
получил результат в положенный срок	58,82%												
<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>2</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	2	3 балла	0	4 балла	8	5 баллов	23
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	2												
3 балла	0												
4 балла	8												
5 баллов	23												



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	4981	4981	0	0	нет	0	нет	-	нет	-
2	Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	1	1792	1792	0	0	нет	0	нет	-	нет	-
3	Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда	1	80	55	0	25	нет	0	да	21	да	0
4	Признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма	1	121	83	0	23	нет	1	да	17	да	0
5	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма		22	22	0	0	нет	0	да	8	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	69	66	0	3	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	115	106	0	3	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	1	100%
Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда	1	1	1	100%
Признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма	1	1	1	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	1	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	1	100%
Предоставление жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда	-	-	0	0
Предоставление жилого помещения по договору социального найма.	-	-	0	0
			Итого:	87,5%

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	33,3%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0,64%
Итоговое значение показателя качества:			16,99%
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	33,3%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0%
Итоговое значение показателя качества:			16,67%
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	0,014%
Итоговое значение показателя качества:			66,66%
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	77,7%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	87,5%
Итоговое значение показателя качества:			82,64%