

**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГОВ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СТРУКТУРНЫХ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ГОРОДСКОЙ УПРАВЫ ГОРОДА КАЛУГИ В 2024 ГОДУ**

ВВЕДЕНИЕ

В 2024 году 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, в органах Городской Управы города Калуги организовано проведение мониторингов качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг).

Основной целью проведения мониторингов является повышение качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых органами Городской Управы города Калуги.

В рамках проведения мониторингов исследовалось мнение заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в органы Городской Управы города Калуги, о качестве данных услуг (в рамках социологической части), а также соответствие реальной практики работы по предоставлению муниципальных услуг установленным стандартам качества и доступности муниципальных услуг (в рамках аналитической части).

По итогам проведения исследования выявляются отклонения от установленных норм при предоставлении услуг и разрабатываются рекомендации по решению проблем, возникающих при оказании услуг.

Общая информация о предоставлении муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Калуга» по состоянию на 31.12.2024 представлена в таблице 1.

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

Количество оказываемых муниципальных услуг	78
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	78
Количество муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	41
Количество муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ	27
Количество муниципальных служащих, оказывающих муниципальные услуги	136
Количество заявлений, поступивших на предоставление муниципальных услуг за 2024 год	47 701
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	19 375
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	184

Преимущественным способом обращения за предоставлением муниципальных услуг остается личная подача заявлений в органы Городской Управы города Калуги (58,09%), вторым по популярности является электронный способ подачи заявлений с помощью Единого портала госуслуг (40,62%). Остальные способы взаимодействия заявителей с органами Городской Управы города Калуги являются маловостребованными среди жителей Калуги (диаграмма 1).

Диаграмма 1. Информация о поступивших заявлениях на предоставление муниципальных услуг в 2024 году



РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В рамках мониторинга в 2024 году организована круглосуточная возможность для граждан самостоятельно в режиме онлайн принять участие в оценке качества предоставления муниципальных услуг органов Городской Управы города Калуги.

В социологическом опросе, проводимом в рамках мониторинга в 2024 году, приняли участие 384 заявителя, получивших муниципальные услуги в органах Городской Управы города Калуги. Наибольшее количество оценок граждан было получено в отношении управления образования города Калуги (приняли участие в опросе 130 человек).

По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

Таблица 2 «Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг в органах Городской Управы города Калуги»

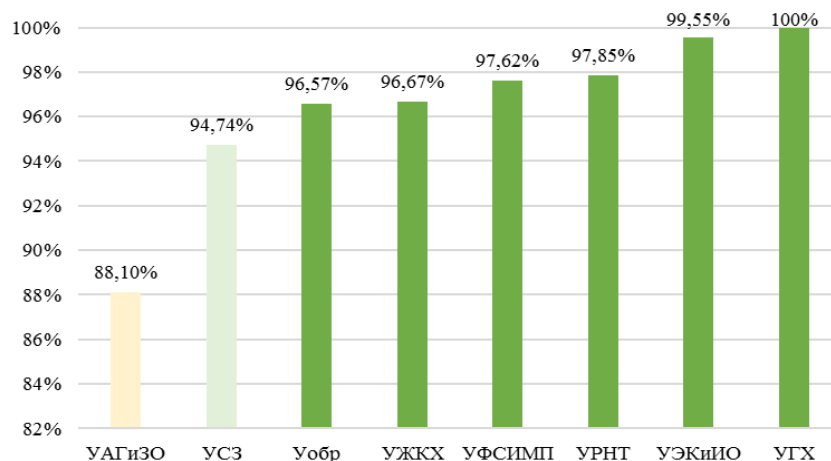
№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог	Интерпретация полученного значения коэффициента
1	Удовлетворенность заявителей качеством работы органов Городской Управы города Калуги	384	92,18%	Высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальных услуг (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальных услуг)		96,39%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальных услуг (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		87,7%	Удовлетворенность выше среднего уровня
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг:			92,3%	Высокий уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг

В разрезе конкретных критериев удовлетворенности граждан наиболее высоко были оценены временные характеристики предоставления муниципальных услуг (время

ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – в среднем 96,39%.

В большинстве органов Городской Управы города Калуги данный критерий определен на уровне удовлетворённости не менее 90%, за исключением управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги, где данный критерий граждане оценили на 88,1%.

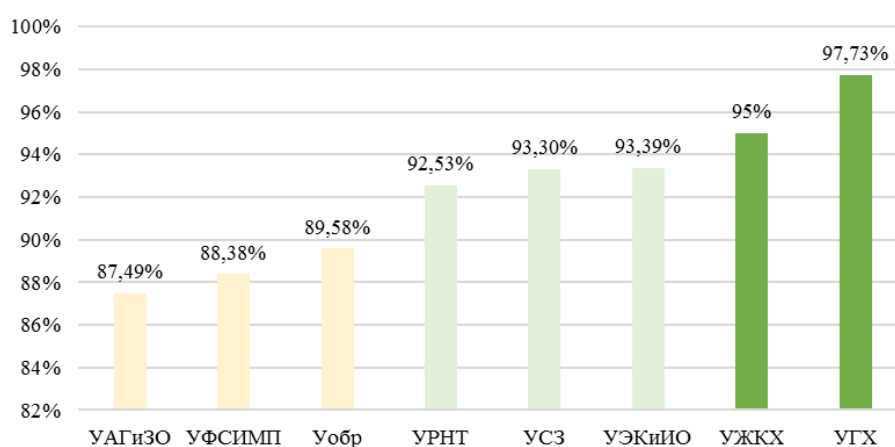
Значение удовлетворенности временными характеристиками предоставления муниципальных услуг по результатам мониторингов 2024 года



Удовлетворенность граждан качеством работы муниципальных служащих в 2024 году составила **92,18%**.

Наиболее высокая оценка данного параметра отмечена в управлении городского хозяйства города Калуги (97,73%). Удовлетворенность на уровне менее 90% по данному параметру была получена в 3 органах Городской Управы города Калуги (управление физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги, управление образования города Калуги, управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги).

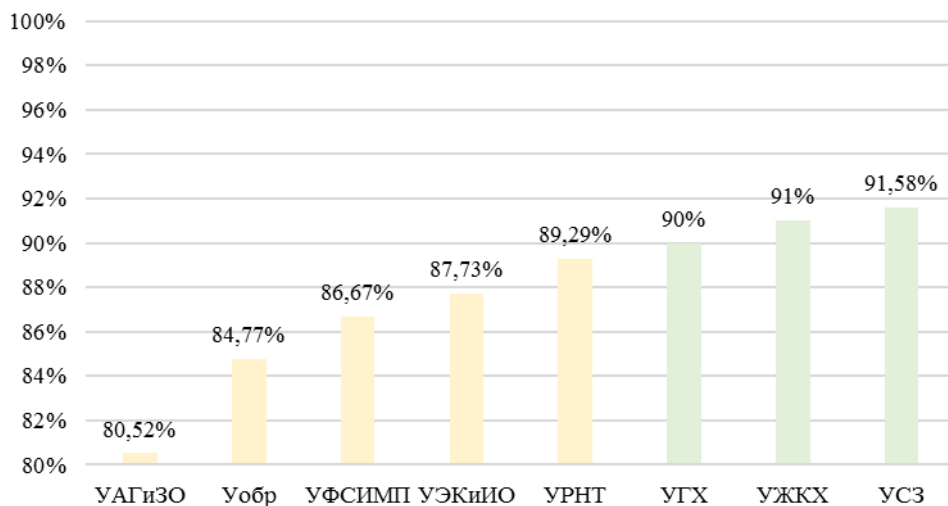
Значение удовлетворенности качеством работы муниципальных служащих по результатам мониторингов 2024 года



Удовлетворенность граждан доступностью информации о муниципальных услугах определена на уровне **87,7%**. Результат более 90% был достигнут только в трех органах Городской Управы города Калуги (управление социальной защиты города Калуги, управление городского хозяйства города Калуги, управление жилищно-коммунального

хозяйства города Калуги). Ниже всего данный параметр оценили в управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (80,52%).

Значение удовлетворенности граждан доступностью информации о муниципальных услугах по результатам мониторингов 2024 года

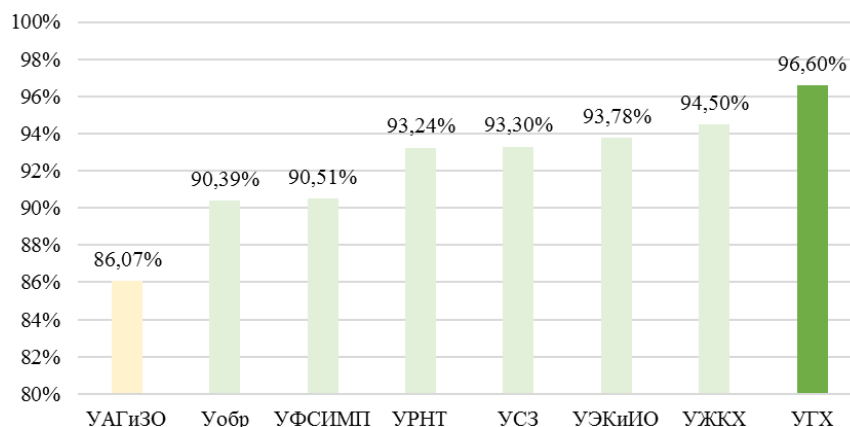


Таким образом, общая удовлетворенность качеством оказания услуг составила 92,3%.

Удовлетворенность выше 95% получена только в управлении городского хозяйства города Калуги (96,6%).

Наименьшая удовлетворенность оказанием услуг выявлена в управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (86,07%). На неполную удовлетворенность граждан качеством оказания муниципальных услуг в данном управлении повлияло: направление неинформативных отказов в предоставлении услуги, нарушение сроков оказания услуг, длительное ожидание очереди на подачу документов для предоставления услуг.

Значение общего коэффициента удовлетворенности граждан по результатам мониторингов 2024 года



На основании представленных данных можно сделать вывод о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг в органах Городской Управы города Калуги, за исключением управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги. Результаты оценки данного органа Городской Управы города Калуги находятся на среднем уровне (86,07%).

Кроме того, в 2024 году 725 заявителей приняли участие в оценке качества предоставления электронных услуг органов Городской Управы города Калуги на Едином портале госуслуг. Средняя оценка качества услуг на едином портале госуслуг составила 4,13 баллов (из 5 возможных баллов).

Наименование органа Городской Управы города Калуги	Количество оценок, полученных через ЕПГУ	Средняя оценка заявителей
Управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги	643	4,26
Управление образования города Калуги	44	4
Управление городского хозяйства города Калуги	12	4
Управление экономики и имущественных отношений города Калуги	12	4,75
Управление жилищно-коммунального хозяйства города Калуги	11	4,18
Управление по работе с населением на территориях	3	3,57
Итого:	725	4,13

Требуемый уровень удовлетворенности граждан качеством оказания услуг на Едином портале госуслуг (более 4,4 баллов) был достигнут только управлением экономики и имущественных отношений города Калуги.

АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Аналитическая часть проведения мониторинга в 2024 году включает в себя оценку:

- а) уровня перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление муниципальных услуг через МФЦ и в электронном виде;
- б) качества работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг;
- в) соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

Уровень перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление услуг в электронном виде составил **47,51%**. Данный показатель свидетельствует о среднем уровне работы органов Городской Управы города Калуги по предоставлению муниципальных услуг в электронном виде.

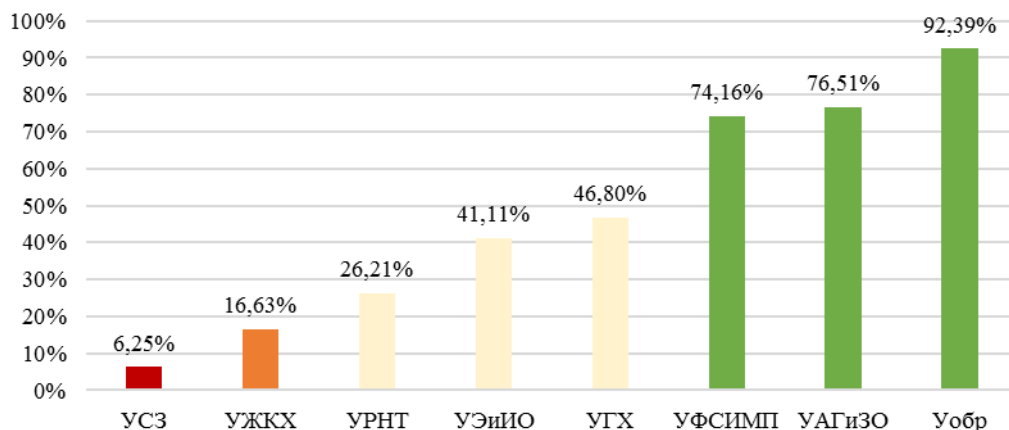
Управление образования города Калуги, управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги, управление физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги имеют очень высокий уровень предоставления услуг в электронном виде. В данных управлениях больше половины оказываемых услуг переведены в электронный вид (в управлении образования города Калуги все муниципальные услуги оказываются в электронном виде). Более 60% заявлений были поданы на предоставление услуг указанных управлений через Единый портал госуслуг.

Очень низкий уровень предоставления услуг в электронном виде отмечен в управлении социальной защиты города Калуги, так как только одна муниципальная услуга по оказанию адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга» до декабря 2024 года оказывалась в электронном виде. Заявления на предоставление данной услуги в электронной форме не поступали.

Низкий уровень предоставления услуг в электронном виде отмечен в управлении жилищно-коммунального хозяйства города Калуги. Только 3 из 10 муниципальных услуг

управления можно получить в электронном виде. Доля заявлений, направленных на получение муниципальных услуг в электронном виде, составила 3,25% от общего объема поступивших заявлений.

Уровень перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление услуг в электронном виде в 2024 году



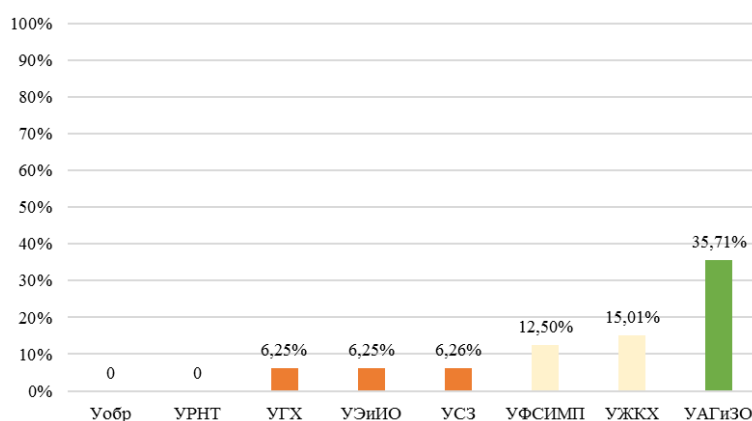
Предоставление услуг через ГБУ КО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МФЦ) в 2024 году находится на среднем уровне - 10,25%.

В течение 2024 года в соответствии с соглашением о взаимодействии между Городской Управой города Калуги и МФЦ было передано для предоставления через МФЦ 9 муниципальных услуг.

По состоянию на конец 2024 года по принципу «одного окна» можно получить 27 муниципальных услуг органов Городской Управы города Калуги. На предоставление муниципальных услуг через МФЦ поступило только 184 заявления, большинство из них - на услуги управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (181 заявление).

19 муниципальных услуг управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги передано для предоставления в МФЦ, благодаря чему данный орган Городской Управы города Калуги имеет высокий уровень предоставления услуг через МФЦ.

Уровень перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление услуг через МФЦ в 2024 году



Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг составил **93,19%**. Согласно методике, данное значение указывает на высокий уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг. В данном показателе учитывается количество заявлений, рассмотренных в установленный срок, количество жалоб, связанных с предоставлением муниципальных услуг, возможность осуществления предварительной записи на подачу документов на востребованные муниципальные услуги, не переведенные в электронный вид.

Почти все органы Городской Управы города Калуги получили результат по данному показателю выше 90%, за исключением:

- управления образования города Калуги (84,8%) (большое количество просроченных заявлений при предоставлении услуги по выдаче путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях);

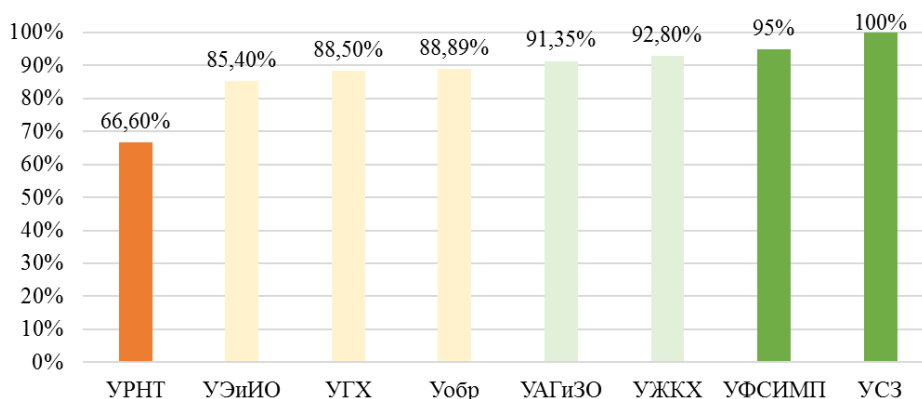
- управления жилищно-коммунального хозяйства города Калуги (66,6%) (отсутствовала предварительная запись на предоставление востребованных муниципальных услуг управления).

Уровень работы органов Городской Управы города Калуги с административными регламентами предоставления муниципальных услуг равен **88,57%**. Данный показатель, согласно методике, указывает на качество работы органов Городской Управы города Калуги с административными регламентами выше среднего уровня.

Наиболее низкий показатель среди органов Городской Управы города Калуги отмечен в управлении по работе с населением на территориях (66,6%) в связи с несвоевременным приведением административных регламентов предоставления муниципальных услуг управления в соответствии с законодательством РФ.

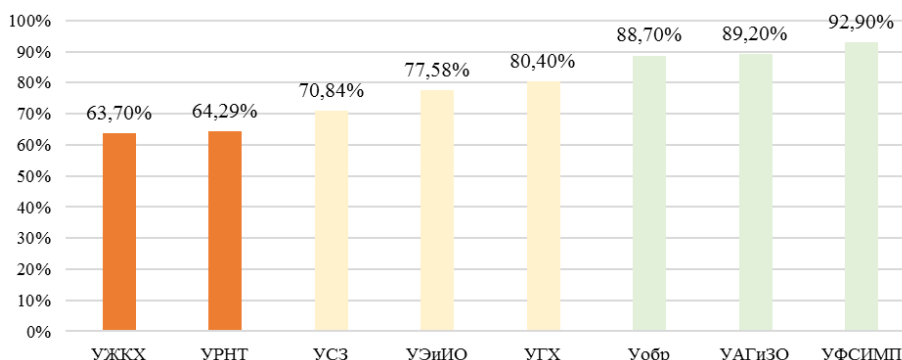
Качество работы с административными регламентами на уровне 100% был достигнут только в управлении социальной защиты города Калуги. Все административные регламенты данного управления соответствуют законодательству РФ, замечания к содержанию регламентов отсутствовали.

Уровень работы органов Городской Управы города Калуги с административными регламентами в 2024 году



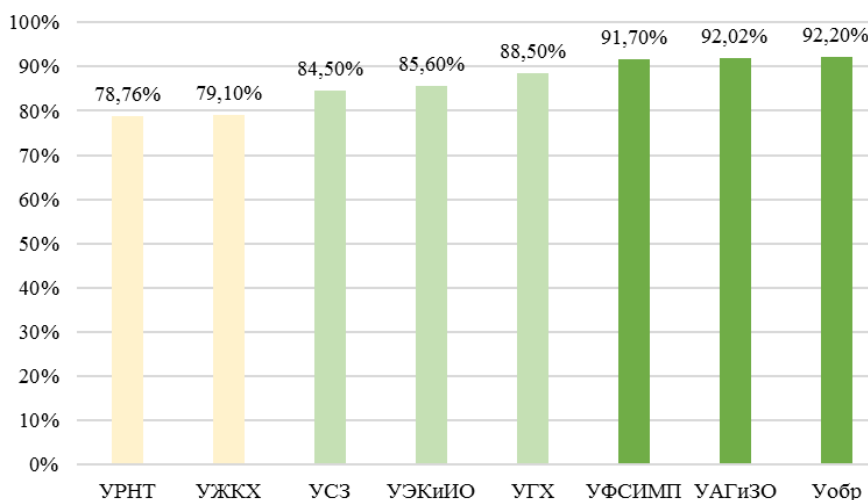
На основании вышеуказанных показателей подсчитан общий **коэффициент практики предоставления муниципальных услуг**. Данный коэффициент по результатам 2024 года равен **78,45%**. Что указывает на качество и доступность предоставления муниципальных услуг выше среднего уровня.

Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг по результатам 2024 года



На основании данных, полученных в ходе социологической и аналитической части мониторинга, получено среднее значение общего коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг органами Городской Управы города Калуги, которое составило 86,55% - высокий уровень эффективности предоставления муниципальных услуг.

Общий коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг по результатам 2024 года



Наилучшие результаты эффективности оказания услуг получены в управлении образования города Калуги, управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги, управлении физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги.

Указанными управлениями успешно достигнут (со значительным превышением) целевой показатель по доле заявлений, направленных на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, от общего количества заявлений, на уровне не менее 55%, установленный протоколом сто двадцать третьего заседания Правительства Калужской области от 25.03.2024.

Управлением физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги обеспечено 100% оказание в электронном виде услуги по присвоению (подтверждению) спортивных разрядов: «второй спортивный разряд», «третий спортивный разряд».

Услуги управления образования города Калуги и управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги наиболее востребованы среди населения города Калуги (управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги - 17 334 заявления, управление образования города Калуги – 9829 заявлений). Из них значительная часть была оказана в электронном виде посредством Единого портала госуслуг.

Наименьший результат эффективности получен в:

- управлении по работе с населением на территориях (в связи с низким качеством работы с административными регламентами);

- в управлении жилищно - коммунального хозяйства города Калуги. В данном управлении ежегодно наблюдаются жалобы заявителей на длительное ожидание своей очереди. Меры для регулирования потока заявителей (в том числе организация предварительной записи) не были приняты в 2024 году.

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ МОНИТОРИНГА 2024 ГОДА С АНАЛОГИЧНЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ЗА 2021-2023 ГОД

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

В 2024 году удовлетворенность граждан качеством предоставления муниципальных услуг, помимо опроса, проводимого управлением делами Городского Головы города Калуги, оценивалась с помощью Единого портала госуслуг, что еще больше позволило повысить достоверность оценки качества предоставления услуг, а также выявить проблемные места при оказании муниципальных услуг.

Благодаря переводу в электронный вид еще двух муниципальных услуг, а также увеличению количества заявлений, поданных на предоставление услуг с помощью Единого портала госуслуг, повысился уровень перехода органов Городской Управы города Калуги на предоставление услуг в электронном виде (на 13,1% по отношению к результатам 2023 года).

Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ, увеличился на 3,84%, благодаря передаче 9 муниципальных услуг для предоставления в МФЦ, при этом востребованность получения услуг по принципу «одного окна» по-прежнему остается низкой.

Уровень работы с административными регламентами снизился по отношению к 2023 году на 4,15%. Значительное ухудшение работы в части приведения административных регламентов в соответствие с законодательством РФ отмечена в управлении по работе с населением на территориях (-31,7% по отношению к результатам 2023 года), в управлении экономики и имущественных отношений города Калуги (-10%).

Средний коэффициент практики предоставления услуг увеличился на 5,45% по сравнению с 2023 годом, в связи повышением уровня перехода на предоставление услуг в электронном виде и через МФЦ.

Общий коэффициент эффективности предоставления услуг увеличился на 3,55%. Стоит отметить, что в 2024 году достигнут наилучший результат по данному показателю (за период его наблюдения с 2021 года).

Таблица 3 «Сравнительный анализ результатов мониторингов 2021-2024 года»

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Динамика показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	93,7%	93,7%	92,01%	92,3%	0%/ -1,69%/ +0,3%
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	81,74%	85,38%	84,72%	93,19%	+3,64%/ -0,66%/ +8,47%
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	27,67%	30,07%	34,4%	47,51%	+2,4%/ +4,33%/ +13,11%
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	7,40%	6,92%	6,41%	10,25%	-0,48%/ -0,51%/ +3,84
Уровень работы с административными регламентами	93,36%	91,54%	92,72%	88,57%	-1,81%/ +1,18%/ -4,15%
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	72,46%	73,64%	73%	78,45%	+1,18%/ -0,64%/ +5,45%

Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	83,3%	83,3%	83%	86,55%	0%/ -0,3%/ +3,55%
--	-------	-------	-----	--------	-------------------

ВЫВОД

В 2024 году органами Городской Управы города Калуги в результате проведения постоянного мониторинга работы органов Городской Управы города Калуги произошло улучшение ряда показателей качества предоставления муниципальных услуг.

За 2024 год в электронном виде было организовано предоставление через Единый портал госуслуг еще 3 муниципальных услуг:

- предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение (управление городского хозяйства города Калуги);

- выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг (управление по работе с населением на территориях);

- подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан (управление социальной защиты города Калуги (услуга переведена в конце декабря 2024 года).

Органами Городской Управы города Калуги была продолжена работа по увеличению количества заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде, благодаря чему, показатель уровня перехода на предоставление услуг в электронном виде значительно возрос.

К концу 2024 года управлением образования города Калуги были приняты меры по сокращению количества заявлений на предоставление муниципальной услуги по выдаче путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях, рассмотренных с нарушением установленного срока, путем трансформации порядка оказания данной муниципальной услуги и внесением соответствующих изменений в административный регламент.

В управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги в IV квартале 2024 года также наблюдается тенденция к сокращению случаев нарушения сроков оказания муниципальных услуг.

По результатам мониторинга 2024 года, в 2025 году управлением жилищно-коммунального хозяйства города Калуги выполнены рекомендации по внедрению предварительной записи на предоставление муниципальных услуг через официальный сайт Городской Управы города Калуги для регулирования потока заявителей.

В целях дальнейшего повышения эффективности работы органов Городской Управы города Калуги необходимо принять следующие меры:

1. Повысить качество информирования граждан о порядке получения муниципальных услуг и предоставления информации через Единый портал госуслуг о ходе рассмотрения заявлений, направленных на предоставление муниципальных услуг (во исполнение требований части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Стоит отметить, что по результатам оценки качества предоставления услуг выявлено, что неполная удовлетворенность граждан качеством информации о порядке предоставления муниципальных услуг возникает, в том числе по причине неинформативных отказов в предоставлении муниципальных услуг. В связи с этим, необходимо обеспечить подготовку и направление подробных и понятных для заявителя отказов в предоставлении муниципальной услуги с учетом жизненной ситуации каждого гражданина.

2. Органам Городской Управы города Калуги, оказывающим муниципальные услуги, включенные в перечень массовых социально-значимых услуг Калужской области,

необходимо обеспечить долю заявлений, направленных на предоставление данных услуг, в электронном виде, на уровне более 80% от общего объема поступивших заявлений.

Для этого необходимо продолжить работу по информированию граждан о возможности получения данных услуг в электронной форме.

Кроме того, в 2025 году запланирован переход ряда массовых социально-значимых услуг на предоставление с помощью ФГИС «Платформа государственных сервисов 3.0».

Управлению архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги, управлению экономики и имущественных отношений города Калуги необходимо подробно изучить представленные инструкции по работе с ПГС 3 (направлены в адрес специалистов), отладить соответствующую работу и выстроить новые процессы, необходимые для отработки заявлений в ПГС 3.

3. Не допускать нарушения установленных сроков предоставления муниципальных услуг.

4. Обеспечить удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг через Единый портал госуслуг более 4,5 баллов (из 5 возможных).

Управлению архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги обеспечить удовлетворенность граждан по результатам опроса качества предоставления услуг, проводимом управлением делами Городского Головы города Калуги, не менее 90%.

5. Также дальнейшему повышению качества оказания гражданам муниципальных услуг будет способствовать реализация комплекса мероприятий, в основу которых должен быть положен принцип человекоцентричности, направленный на обеспечение оптимальных условий для удовлетворения индивидуальных потребностей каждого гражданина в любой жизненной ситуации.

В связи с этим рекомендуем руководителям органов Городской Управы города Калуги начать работу по формированию организационной культуры, основанной на открытом взаимодействии с гражданами, удовлетворении их потребностей в соответствии с жизненными ситуациями.

Сотрудникам органов Городской Управы города Калуги необходимо знать и применять в работе декларацию ценностей клиентоцентричности и стандарт «Государство для людей».

Обращаем также внимание, что федеральным проектом «Государство для людей» в 2025 году предусмотрены мероприятия по внедрению клиентоцентричности на муниципальном уровне. В соответствии с информацией центра оптимизации государственных и муниципальных услуг Калужской области в настоящее время в данный план включены 14 муниципальных услуг органов Городской Управы города Калуги.

Механизм мониторинга и обратной связи направлен на оценку качества взаимодействия граждан с органами Городской Управы города Калуги через сбор и анализ объективных и субъективных данных, полученных от заявителей. В целях дальнейшей реализации принципа человекоцентричности органам Городской Управы города Калуги необходимо в 2025 году обеспечить достаточное количество заявителей, оценивших качество предоставления муниципальных услуг. Для этого необходимо проводить активное информирование граждан о возможности участия в оценке качества предоставления муниципальных услуг.

С подробными результатами мониторингов качества предоставления муниципальных услуг в разрезе каждого органа Городской Управы города Калуги можно ознакомиться на официальном сайте Городской Управы города Калуги (www.kaluga.gov.ru) на странице соответствующего органа Городской Управы города Калуги в разделе «результаты проверок».