

Администрация городского округа города Калуги

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

ЗА 2025 ГОД

Калуга, 2025 г.

Общая информация

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проведен с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых управлением жилищно-коммунального хозяйства города Калуги (далее – управление)¹.

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 нуждающимися в жилом помещении и имеющими достаточные доходы для оплаты расчетной (средней) стоимости жилья в части, превышающей размер предоставляемой социальной выплаты на приобретение (строительство) жилья;
6. признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам Российской Федерации в реализации полномочий по оказанию 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»;
7. признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции;
8. предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;
9. предоставление жилого помещения муниципального специализированного жилого фонда, находящегося в собственности муниципального образования «Город Калуга»;

¹ Основание: Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией городского округа города Калуги, органами администрации городского округа города Калуги от имени администрации городского округа города Калуги, утвержденный постановлением администрации городского округа города Калуги от 10.11.2025 № 2182-пи

10. предоставление жилого помещения по договору социального найма на территории муниципального образования «Город Калуга».

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

Управление жилищно-коммунального хозяйства города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	10
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	10
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	7
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	12
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг, за 2025 год	5174
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	273
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	6
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	5174
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

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

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2025 году, качеством предоставления муниципальных услуг, исследовалась посредством:

1. опроса, размещенного на официальном сайте администрации городского округа города Калуги².

2. Единого портала государственных и муниципальных услуг.

По результатам опроса, проведенного на официальном сайте администрации городского округа города Калуги, выявлено, что все участники опроса для получения муниципальных услуг обращались лично в управление. Все респонденты отметили, что получили результат услуги 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	79	97,64%	Очень высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		98,73%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		96,96%	Очень высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			97,78%	Очень высокий уровень удовлетворенности

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

Оценка услуг через Единый портал госуслуг показала следующие результаты:

Наименование услуги	Индекс CSI	Количество оценок
Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых	3,59 (71,8%)	17

² Онлайн опрос размещается в сети интернет по адресу: <https://www.kaluga-gov.ru/gosserv/monitoring-uslug/otsenka-kachestva-predostavleniya-uslug.php>

помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда		
Признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма	5 (100%)	1
Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции	1 (20%)	1
Итого:	3,2 (63,93%)	19

При оценке качества оказания услуг помимо выбора вариантов ответа заявители по желанию оставляли дополнительные отзывы о получении услуг. С ними можно ознакомиться в приложении 1.1 к мониторингу.

Большинство отзывов о работе управления, оставленные посредством официального сайта администрации городского округа города Калуги, носят положительный характер. Заявители отмечают высокое качество и оперативность работы, вежливость и компетентность сотрудников (в том числе имеются персональные благодарности в отношении Цепух Г.Н., и Зубковой В.А.).

Одним из респондентов отмечено удобство предварительной записи на подачу документов для получения услуги по оформлению договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, открытой в 2025 году посредством официального сайта администрации городского округа города Калуги.

К сожалению, оценка граждан посредством Единого портала госуслуг показывает среднюю удовлетворенность качеством оказания услуг. 35,3% заявителей оценили качество услуги «Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда» в 1 балл. Анализ показал, что подобные оценки поставлены заявителями, получившими отказ в предоставлении муниципальной услуги. Основной причиной отказа в постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда, является то, что семья не признана малоимущей.

Общий коэффициент удовлетворенности клиентов (заявителей) качеством оказания услуг определяется как среднее значение полученных результатов:

$K_{уд} = (97,78\% + 63,93\%) / 2 = 80,85\%$ - уровень удовлетворенности выше среднего.

В целях увеличения удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг рекомендуется проводить подробное информирование граждан о порядке оказания муниципальной услуги по постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда.

При направлении отказов в предоставлении муниципальных услуг следует использовать методические рекомендации по применению простого языка при взаимодействии с заявителями. Рекомендуется избегать сложных терминов, проявлять эмпатию к проблеме заявителя.

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) управления и их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;

- уровень доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с клиентами (заявителями): Единый портал госуслуг, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ);

- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2025 году представлена в разделе «Общая информация». Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (4474 заявлений);

- постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда на территории муниципального образования «Город Калуга» (240 заявлений).

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

1. Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

Текущая ситуация: Все поступившие заявления на предоставление муниципальных услуг, были рассмотрены в установленные сроки. Управлением принято 4 943 положительных решения, по 225 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

В 2025 году организована предварительная запись на подачу заявлений для предоставления 7 муниципальных услуг управления посредством официального сайта администрации городского округа города Калуги. Воспользовались соответствующим сервисом 612 граждан.

Сотрудниками управления соблюдаются требования по направлению заявителям сведений о ходе рассмотрения заявлений³.

В 2025 году жалобы на нарушение порядка оказания муниципальных услуг не поступали.

Расчет значения показателя: $U_s = (100\% + 70\% + (100\% - 0\%)) / 3 = 90\%$

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

Рекомендации для повышения показателя:

1. В настоящее время не подключены к возможности предварительной записи следующие услуги управления:

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

- признание молодых семей нуждающимися в жилом помещении и имеющими достаточные доходы для оплаты расчетной (средней) стоимости жилья в части, превышающей размер предоставляемой социальной выплаты на приобретение (строительство) жилья;

- предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

Подключение не было осуществлено в связи с наложением временных интервалов записи при оказании разных услуг одним и тем же специалистом.

Рекомендуется рассмотреть возможность подключения данных услуг к предварительной записи, при условии доработки системы со стороны управления делами главы городского округа города Калуги.

2. Уровень доступности получения муниципальных услуг

Текущая ситуация: 5 муниципальных услуг управления возможно получить по различным точкам взаимодействия (Единый портал госуслуги и (или) МФЦ).

В электронном виде с помощью Единого портала государственных услуг оказывается 3 муниципальных услуги управления. Через МФЦ оказывается 3 муниципальных услуги управления (1 услуга из них также переведена в электронный вид).

³ требования части 3.1 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Через Единый портал госуслуг поступило 273 заявления. Большинство из них были поданы на услугу по постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда (232 заявления).

Только 6 заявлений были поданы заявителями через МФЦ.

Таким образом, 50% услуг управления доступны в различных точках взаимодействия. 5,39% заявлений на предоставление муниципальных услуг поступили в электронном виде или через МФЦ.

Стоит отметить, что управлением успешно проводится работа по предоставлению в электронном виде муниципальных услуг, включенных в перечень массовых социально значимых услуг. В разрезе данной категории доля электронных услуг по итогам 2025 года составила 98,57%.

Расчет значения показателя: $K_{мнк} = (50\% + 5,39\%)/2 = 27,7\%$

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

Рекомендации для повышения показателя:

1. В 2026 году не допустить снижения достигнутого значения показателя по доле массовых социально значимых услуг, оказанных в электронном виде.

2. Посредством информационных ресурсов администрации городского округа города Калуги, управления (официальный сайт, социальные сети), газеты «Калужская неделя» проинформировать заявителей о возможности предоставления через МФЦ следующих услуг управления:

- 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.

3. Уровень работы с административными регламентами

Текущая ситуация: Порядок предоставления всех муниципальных услуг утвержден административными регламентами.

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

В 2025 году управлением оперативно вносились изменения во все административные регламенты. Были исправлены замечания и выполнены рекомендации, данные по результатам мониторинга 2024 года.

Управлением своевременно представлены в комитет муниципальной службы и развития местного самоуправления управления делами главы городского округа города Калуги проекты внесения изменений во все административные регламенты предоставления муниципальных услуг в связи с утверждением нового устава городского округа города Калуги Калужской области. Однако до конца 2025 года изменения были внесены только в 2 административных регламента:

- представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции.

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

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 94,67\%) / 2 = 97,3\%$

Интерпретация полученного значения: управлением достигнут очень высокий уровень работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя:

Завершить работу по приведению административных регламентов в соответствие с уставом городского округа города Калуги Калужской области.

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

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

Кпр = $(27,7\% + 90\% + 97,3\%) / 3 = 71,68\%$ - качество и доступность предоставления муниципальных услуг управления выше среднего уровня.

Для повышения данного показателя необходимо:

- повысить долю заявлений, поданных на предоставление услуг посредством Единого портала госуслуг, МФЦ;

- организовать предварительную онлайн запись на предоставление услуг через официальный сайт администрации городского округа города Калуги для всех услуг управления.

- привести административные регламенты в соответствие с уставом городского округа города Калуги Калужской области.

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:

$$K_{\text{эф}}(\%) = (80,85\% + 71,68\%) / 2 = 76,27\% - \text{эффективность выше среднего уровня.}$$

Высокой эффективности предоставления муниципальных услуг препятствует негативная оценка внешними клиентами (заявителями) качества предоставления муниципальной услуги по постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда, через Единый портал госуслуг, связанная с высокой долей отказов в предоставлении данной услуги (79,28%). Текущая ситуация указывает на то, что несмотря на правомерность решений, пользователи оценивают услугу как некачественную, так как их запрос остался без ответа.

При этом улучшить взаимодействие с внешними клиентами, по сравнению с 2024 годом, позволила организация предварительной записи (что отмечается в комментариях заявителями).

В управлении эффективно выстроена работа по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, а также по оказанию массовых социально значимых услуг в электронном виде.

Дальнейшее развитие иных точек взаимодействия с клиентами (МФЦ, Единый портал госуслуг) и применение методических рекомендаций по использованию понятного языка при взаимодействии с клиентами (раздел «Коммуникация в сложных ситуациях») позволит повысить эффективность предоставления муниципальных услуг.

Раздел IV. Сравнительный анализ результатов мониторинга 2025 года с аналогичными результатами за 2021-2024 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.

Динамика рассматриваемых показателей за все годы проведения мониторинга представлена в приложении 5 к мониторингу.

Динамика показателей качества предоставления муниципальных услуг в 2025 году

Показатель	Изменение в 2025 году	Причины изменения
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	-13,65%	Высокая доля отказов в предоставлении муниципальных услуг через Единый портал госуслуг
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	+7,98%	Повышение уровня соблюдения стандартов предоставления услуг, а также качества работы с административными регламентами
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	+23,4%	Внедрение предварительной записи на предоставление муниципальных услуг
Уровень доступности получения муниципальных услуг	-	<i>Динамика отсутствует, т.к. показатель введен с 2025 года</i>
Уровень работы с административными регламентами	+4,5%	Исправлены замечания, данные по результатам мониторинга 2024 года. Своевременное внесение изменений.
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	-2,83%	Снижение оценки качества предоставления муниципальных услуг заявителями

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

В целях повышения удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг посредством Единого портала госуслуг рекомендуется принять меры для снижения доли отказов в предоставлении муниципальных услуг, в том числе:

- Разработать памятку для заявителей об условиях постановки граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (кто признается малоимущим, какие документы нужны, критерии нуждаемости). Разместить в местах приема документов в управлении, на сайте администрации городского округа города Калуги, в официальных группах управления в социальных сетях.

- Проанализировать электронные формы услуг и направить в министерство цифрового развития Калужской области предложения для их доработки в целях снижения числа отказов в предоставлении услуг.

- Пересмотреть формулировки отказов: использовать простой язык без канцеляризма, четко указывать причину отказа и ссылки на нормы, давать пошаговые рекомендации.

В целях снижения негативных эмоций внешних клиентов (заявителей) рекомендуется при подготовке отказов использовать следующие приемы:

- объяснять причины отказа «человеческим» языком (заменять канцеляризмы, упрощать формулировки);

- предлагать конкретные шаги для решения проблемы;

- проявлять эмпатию.

В 2026 году необходимо достичь индекса удовлетворенности граждан качеством оказания муниципальных услуг посредством Единого портала госуслуг не менее 4,5 баллов.

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

1. Повысить востребованность получения муниципальных услуг посредством МФЦ, Единого портала госуслуг.

2. Внедрить сервис предварительной записи для всех без исключения услуг.

3. Завершить внесение изменений в административные регламенты.

**Результаты оценки качества
предоставления муниципальных услуг**

Каким способом вы обращались в управление за получением муниципальной услуги?	лично посетил управление (100%)												
<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>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>72</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	1	3 балла	0	4 балла	5	5 баллов	72
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	1												
3 балла	0												
4 балла	5												
5 баллов	72												
<p>Если вы лично посещали управление оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление муниципальной услуги в управление?</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>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>73</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	6	5 баллов	73
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	6												
5 баллов	73												
<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>75,95%</td> </tr> <tr> <td>получил результат в положенный срок</td> <td>24,05%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	получил результат раньше ожидаемого срока	75,95%	получил результат в положенный срок	24,05%						
Категория	Процент												
получил результат раньше ожидаемого срока	75,95%												
получил результат в положенный срок	24,05%												
<p>Оцените в целом качество работы управления 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>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>72</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	7	5 баллов	72
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	7												
5 баллов	72												

<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившему Вам услугу</p>	 <p>1,90%</p> <p>47,47%</p> <p>50,63%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ вежливый ■ компетентный ■ особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги</p>	 <p>80</p> <p>60</p> <p>40</p> <p>20</p> <p>0</p> <p>0 0 1 10 68</p> <p>1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов</p>
<p>Распределение оценок удовлетворенности граждан качеством предоставления услуги «Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда» в электронном виде на ЕПГУ</p>	 <p>12</p> <p>10</p> <p>8</p> <p>6</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>0</p> <p>6 11</p> <p>1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов</p>

Отзывы граждан, принявших участие в онлайн опросе, о качестве предоставления муниципальных услуг управления

Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда
Всё подробно объяснили, всё на отлично
Очень рад, все супер
Всё понравилось, чёткая работа
Приходила по записи! Очень удобно!
Отлично.
Все понравилось
Вежливые и компетентные сотрудники, отдельное спасибо Зубковой Вере Анатольевне
Получена очень подробная информация на все вопросы.
Лучший результат от лучших специалистов
все устроило
Все хорошо, спасибо
Признание молодых семей нуждающимися в жилом помещении и имеющими достаточные доходы для оплаты расчетной (средней) стоимости жилья в части, превышающей размер предоставляемой социальной выплаты на приобретение (строительство) жилья
Очень положительные эмоции после консультации остались! Все подробно рассказали!
Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции
Быстро, хорошо
Все сделали отлично
Галина Николаевна Цепух очень вежливая и помогла с пакетом документов по больше бы таких людей
Все пошло отлично, все объяснили и помогли заполнить документы, очень вежливые люди работают в данной организации
Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда
Одни плюсы)) минусов вообще нет !
Вежливые специалисты, все хорошо объясняют .Быстро и по делу! Спасибо за качественную работу.
Если их не платишь они не примут твой заявку все за деньги пошли вы на *
Отзывы в интернете
<i>Часто приходится обращаться в разные кабинеты, все вопросы решаются быстро</i>

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

**Оценка восприятия услуги через Единый портал госуслуг

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	5	4 474	4 474	0	0	да	0	нет	-	нет	-
2	Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	1	141	141	0	0	да	0	нет	-	нет	-
3	Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда	2	240	52	0	187	да	0	да	232	да	3
4	Признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма	1	62	51	0	6	нет	0	нет	-	да	2
5	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма		59	54	0	5	нет	0	да	22	нет	-
6	Признание молодых семей нуждающимися в жилом помещении и имеющими достаточные доходы для оплаты расчетной (средней) стоимости жилья в части, превышающей размер	1	22	6	0	4	нет	0	нет	-	нет	-

	предоставляемой социальной выплаты на приобретение (строительство) жилья											
7	Признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам Российской Федерации в реализации полномочий по оказанию 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»	10	10	0	0	да	0	нет	-	нет	-	
8	Предоставление жилого помещения по договору социального найма на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	19	0	0	19	да	0	да	13	нет	-
9	Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции	1	121	138	0	4	да	0	нет	-	да	1
10	Предоставление жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда, находящегося в собственности муниципального образования «Город Калуга»	1	26	17	0	0	да	0	нет	-	нет	-

**по данным системы ГАС «Управление».*

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	1	100%
Оформление договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	1	1	0,8	93,3%
Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда	1	1	0,8	93,3%
Признание граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма	1	1	0,8	93,3%
Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	1	1	0,8	93,3%
Признание молодых семей участниками мероприятия по обеспечению жильем молодых семей федерального проекта «Содействие субъектам Российской Федерации в реализации полномочий по оказанию государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации	1	1	0,8	93,3%

Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»				
Признание молодых семей нуждающимися в жилом помещении и имеющими достаточные доходы для оплаты расчетной (средней) стоимости жилья в части, превышающей размер предоставляемой социальной выплаты на приобретение (строительство) жилья	1	1	0,8	93,3%
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	1	1	0,8	93,3%
Предоставление жилого помещения по договору социального найма на территории муниципального образования «Город Калуга».	1	1	0,8	93,3%
Итого:				94,67%

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 доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с клиентами	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид и (или) переданных в МФЦ	50%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде и (или) через МФЦ	5,39%
Итоговое значение показателя качества:			27,7%
2	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	70%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0%
Итоговое значение показателя качества:			90%
3	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	94,67%
Итоговое значение показателя качества:			97,3%

Динамика результатов мониторинга 2025 года с аналогичными результатами за 2021-2024 год

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Результат 2025 года	Динамика показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	85,16%	86,36%	83,82%	94,5%	80,85%	+1,2/ -2,54/ +10,68/ -13,65
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	66,6%	66,6%	66,6%	66,6%	90%	-/ +23,4%
Уровень доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с клиентами	-	-	-	-	27,7%	-
Уровень работы с административными регламентам	87,5%	82,64%	85,18%	92,8%	97,3%	-4,86/ +2,54/ +7,62/ +4,5
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	61,87%	60,98%	62,08%	63,7%	71,68%	-0,89/ + 1,1/ +1,62/ +7,98
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	73,5%	73,67%	72,94%	79,1%	76,27%	+0,17/ -0,73/ +6,16/ -2,83%