

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ
АРХИТЕКТУРЫ, ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВА И
ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ 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, 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, реконструкцию объекта капитального строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»;
6. выдача разрешения на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию в муниципальном образовании «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 в муниципальном образовании «Город Калуга»;
10. предоставление земельных участков под объектами недвижимого имущества в муниципальном образовании «Город Калуга»;
11. прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком в муниципальном образовании «Город Калуга»;
12. согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования;

13. утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории и предварительное согласование предоставления земельного участка под объектами недвижимого имущества в муниципальном образовании «Город Калуга»;

14. предоставление земельных участков гражданам или крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности в муниципальном образовании «Город Калуга»;

15. предоставление земельного участка для целей, не связанных со строительством;

16. предоставление земельных участков в безвозмездное пользование для жилищного строительства, осуществляемое полностью за счет средств федерального бюджета, средств бюджета субъекта РФ или средств местного бюджета;

17. предоставление земельных участков для ведения садоводства;

18. предоставление земельного участка для ведения личного подсобного хозяйства;

19. бесплатное предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства гражданам, имеющим трех и более детей, в муниципальном образовании «Город Калуга»;

20. предоставление земельного участка для индивидуального жилищного строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»;

21. 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»;

22. выдача уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности;

23. 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»;

24. установление публичного сервитута в отношении земельных участков, расположенных в муниципальном образовании «Город Калуга»;

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

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

27. перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в собственности граждан и предназначенных для ведения личного подсобного хозяйства, огородничества, садоводства, дачного хозяйства, индивидуального жилищного строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»;

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

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

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

Управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	30
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	30
Количество услуг, переведенных в электронный вид	26
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	15
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	30
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	39
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 2022 год	11306
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	3424
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	351
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	10760
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	2

Раздел I. Анализ удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением архитектуры, градостроительства и земельных отношений 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 87,5% респондентов обращались лично в орган для получения услуг, 7,14% - направляли документы по почте, по 1,7% заявителей обращались в управление по средством электронной почты, МФЦ или Единого портала.

Основная часть участники опроса отметили, что получили результат в положенный срок или раньше ожидаемого срока. 3 человека ответили, что получили 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	56	87,99%	Уровень удовлетворенности выше среднего
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		93,32%	Высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		88,93%	Уровень удовлетворенности выше среднего
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			89,66%	Уровень удовлетворенности выше среднего

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

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

Спасибо добрым сотрудницам Архитектуры за проделанную работу, дай им Бог здоровья!
Приятно удивлена доступным общением со специалистом. 309 и 419 кабинеты, Анастасия и Оксана Викторовна, От всей души, Спасибо!
Документы принимают абсолютно некомпетентные и недалекие люди. Трижды подавала документы в разных вариациях, трижды получала отказ. Зачем они берут документы и составляют заявления, если совершенно не понимают, что нужно делать и какие документы необходимо прикладывать к заявлению?
Практически все работники очень отзывчивы, всегда помогут решить необходимую задачу в кратчайшие сроки.
Все понравилось. Вопрос решен в срок.
Отлично, вежливые, грамотные сотрудники, дают полную консультацию, документы выполняются в срок. Очень признательны.
Всё быстро и профессионально. Можно добавить чуть больше автоматизации процесса в будущем.
Одни отписки -результатов нет
Комментарии в интернете о работе управления <i>(Комментарии взяты из поисковых систем).</i>
Пришла 2 июня по записи, специалист Смельская Юлия на первом этаже управления приняла документы вежливо, внимательно. Все хорошо. Спасибо. Любовь Викторовна Б
Самое отвратительное отношение. Что бы записаться нужно придти. По телефону дозвониться невозможно. Пришел лично в приемный день людей никого нет и всё равно не принимают. Просиживают штаны не выполняя работу. Кол им за работу .!

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Полученные результаты онлайн анкетирования свидетельствуют об оценке гражданами качества предоставления услуг выше среднего уровня. Ряд заявителей положительно оцениваю работу сотрудников управления, отмечая профессионализм, вежливость и открытость сотрудников. Однако имеются и негативные комментарии в отношении качества и организации приема документов на предоставление услуги.

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 2022 году в управлении организовано предоставление новой муниципальной услуги по установке информационной вывески, согласованию дизайн-проекта размещения вывески в муниципальном образовании «Город Калуга».

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2022 году представлена в разделе «Общая информация».

Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- присвоение и изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга» (1608 заявлений);

- перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в собственности граждан и предназначенных для ведения личного подсобного хозяйства, огородничества, садоводства, дачного хозяйства, индивидуального жилищного строительства в муниципальном образовании «Город Калуга» (1439 заявлений);

- предоставление земельного участка для целей, не связанных со строительством (1033 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 2022 года 7962 заявления граждан были удовлетворены, по 2666 заявлениям были направлены отказы в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным в административных регламентах. По 132 заявлениям было

отказано в приеме документов (преимущественно в случае направления заявлений с помощью единого портала госуслуг).

Большинство просроченных заявлений относятся к услугам: присвоение, изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга», 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».

Нарушение сроков связано с несвоевременным закрытием (подписанием электронной подписью руководителя управления) результата оказания услуги.

Таким образом, управлением своевременно рассмотрено 95,17% заявлений.

На официальном сайте Городской Управы города Калуги предусмотрена предварительная запись на подачу документов всех муниципальных услуг управления. За рассматриваемый период гражданами направлено 74 запроса на подачу документов по предварительной записи.

В 2022 году в управление поступили 22 жалобы на предоставление муниципальных услуг (через ГИС «Досудебное обжалование»).

Основная масса жалоб была направлена заявителями на нарушение сроков предоставления услуг, которые, при анализе работы управления в информационной системе «Платформа государственных сервисов», были действительно нарушены (несвоевременное закрытие заявки в системе).

Все жалобы (5 ед.) на предоставление услуги по присвоению, изменению и аннулированию адресов в муниципальном образовании «Город Калуга» были отозваны заявителями.

Расчет значения показателя: $U_s = (95,17\% + 100\% + (100\% - 0,02\%)) / 3 = 98,38\%$

Интерпретация полученного значения: высокий уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (обеспечен благодаря, тому что большая часть заявлений была обработана своевременно, введению предварительной записи на предоставление муниципальных услуг, отзыву гражданами ряда жалоб на предоставление услуг).

Рекомендации для повышения показателя: Управлению требуется принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления услуг. Важно завершать исполнение запросов, поступивших в электронном виде, не позднее срока, указанного в

информационной системе, так как результат услуги непосредственно приходит заявителю в личный кабинет Единого портала госуслуг.

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

Текущая ситуация: В 2022 году управлением в электронном виде предоставлялось 26 муниципальных услуг. Муниципальная услуга по выдаче выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки в муниципальном образовании «Город Калуга» была переведена в электронный вид в ноябре 2022 года.

Таким образом, доля услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества оказываемых услуг, составила **86,67%**. Что является очень высоким показателем.

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

В электронном виде за 2022 год поступило 3424 заявления на предоставление услуг.

Таким образом, доля заявлений, поступивших на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, составила **30,28%**.

Расчет значения показателя: $U_{эл} = (86,67\% + 30,28\%)/2 = 58,48\%$

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 не менее 40% от общего объема поступивших заявлений (в соответствии с показателем, установленным паспортом регионального проекта «Цифровое государственное управление»).

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». Необходимо также сообщать заявителям о такой возможности при телефонном консультировании.

Особое внимание необходимо уделить своевременной обработке поступивших заявлений на предоставление услуг в информационной системе «Платформа государственных сервисов», 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 2022 году были переданы 15 муниципальных услуг управления. За 2022 год через МФЦ поступило 351 заявление.

Наиболее востребовано получение через МФЦ следующих услуг управления:

- выдача градостроительного плана земельного участка;
- 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».

Доля муниципальных услуг управления, переданных для предоставления в МФЦ, составляет **50%**. Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в МФЦ – **3,1%**.

Расчет значения показателя: $U_{\text{мфц}} = (50\% + 3,1\%) / 2 = 26,55\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: информировать 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 всех 30 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 2022 году разработан и утвержден новый административный регламент предоставления муниципальной услуги по установке информационной вывески, согласованию дизайн-проекта размещения вывески в муниципальном образовании «Город Калуга».

Признан утратившим силу административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению сведений, содержащихся в информационной

системе обеспечения градостроительной деятельности в муниципальном образовании «Город Калуга», взамен которого разработан административный регламент по предоставлению сведений, документов, материалов, содержащихся в государственной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности Калужской области, в муниципальном образовании «Город Калуга», вступающий в силу с 01.07.2023.

Также, были внесены изменения в 19 административных регламентов в целях их приведения в соответствие Уставу муниципального образования «Город Калуга» (в части формы выдачи результатов услуг).

С мая 2022 года проводилась работа по приведению ряда административных регламентов в соответствие с типовыми административными регламентами, утвержденными федеральными органами исполнительной власти (далее – ТАР).

По состоянию на конец 2022 года была завершена соответствующая работа только по одному административному регламенту по выдаче акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемого за счет средств материнского (семейного) капитала. Работа по остальным 12 регламентам работа была продолжена в 2023 году.

По состоянию на март 2023 года не утверждена новая редакция, в соответствии с ТАР, по услуге установление публичного сервитута в отношении земельных участков, расположенных в муниципальном образовании «Город Калуга». При этом, в соответствии с Земельным кодексом РФ, в порядок предоставления данной услуги внесены существенные изменения (сроки оказания услуг). Проект регламента с октября 2022 года проходит процедуру согласования.

Общее качество работы управления с административными регламентами определено на уровне 75,5%.

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

Расчет значения показателя: $U_{ар} = (100\% + 75,5\%) / 2 = 87,75\%$

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

Рекомендации для повышения показателя:

1. Специалистам, ответственным за разработку регламентов, необходимо более оперативно вносить изменения в административные регламенты предоставления услуг, а также в ускоренном режиме исправлять замечания, по итогам проведения экспертизы проектов регламентов.

2. Завершить разработку административных регламентов, в соответствии с ТАР, по следующим услугам:

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

- подготовка и утверждение документации по планировке территории.

3. Актуализировать административные регламенты предоставления услуг в сфере предоставления земельных участков, в части сокращения сроков оказания услуг, в соответствии с Земельным Кодексом РФ.

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):

$$\mathbf{Кпр = (98,38\% + (58,48\% + 26,55\%) + 87,5\%) / 3 = 90,4\%}$$

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:

- увеличить объем заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде (не менее 40% от общего объема заявлений);

- принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления муниципальных услуг в электронном виде;

- своевременно проводить работу по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

Также рекомендуем продолжить работу по приведению остальных административных регламентов предоставления муниципальных услуг управления в соответствии с ТАР (при отсутствии замечаний к ним).

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, %.

$$K_{эф}(\%) = (89,66\% + 90,4\%)/2 = 90 \%$$

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 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	92,7%	89,66%	-3,04%	Увеличение количества отрицательных оценок о качестве оказания услуг
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	98,9%	98,38%	-0,52%	1. увеличение количества жалоб на предоставление услуги; 2. нарушение сроков оказания услуг.
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	47,85%	58,48%	+10,63%	1. перевод в электронный вид одной муниципальной услуги; 2. увеличение количества заявлений, поданных на предоставление услуг в электронном виде
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	27,15%	26,55%	-0,6%	Снижение количества заявлений, направленных на предоставление услуг, через МФЦ
Уровень работы с административными регламентами	93,05%	87,5%	-5,55%	Долгое проведение работы по приведению административных регламентов ряда муниципальных услуг в соответствие с ТАР.
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	89,02%	90,3	+1,28%	Повышение уровня перехода на предоставление услуг в электронной форме
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	90,86%	90%	-0,86%	Снижение удовлетворенности граждан качеством оказания услуг

Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги

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

Управлению, в соответствии с письмом управления делами Городского Головы города Калуги №1849-ВН-02-23 от 02.02.2023, необходимо проводить активное информирование заявителей (как физических, так и юридических лиц) о возможности участия в оценке качества предоставления муниципальных услуг управления. Отметим, что сбор обратной связи от заявителей является одним из важных критериев к переходу на клиентоцентричную модель предоставления услуг.

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в управлении в 2023 году необходимо:

1. В срочном порядке принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления услуг в электронном виде с помощью Платформы государственных сервисов. Обращаем внимание, что показатель «доля государственных и муниципальных услуг, представленных без нарушения регламентного срока при оказании услуг в электронном виде на Едином портале госуслуг», является важным показателем в части оценки уровня цифровой зрелости государственного управления.

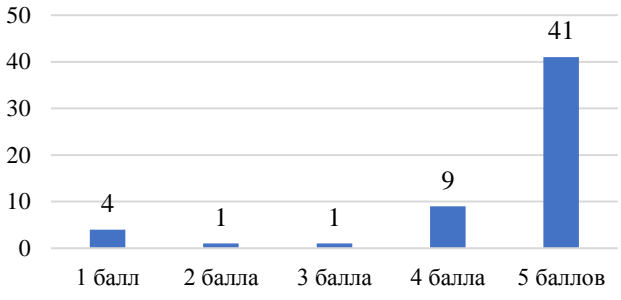
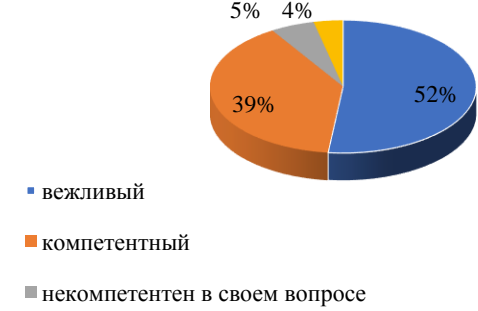
2. Увеличить количество заявлений, направленных на предоставление муниципальных услуг с помощью Единого портала государственных услуг, и достигнуть в 2023 году показателя доли заявлений, направленных на предоставление услуг в электронной форме, на уровне не менее 40% от общего объема поступивших заявлений (в соответствии с паспортом регионального проекта «Цифровое государственное управление»).

3. Усилить контроль за своевременностью подготовки административных регламентов предоставления муниципальных услуг управления. Завершить работу по разработке 2 административных регламентов предоставления услуг, в соответствии с типовыми регламентами, подготовленными федеральными органами исполнительной власти.

4. В целях формирования клиентоцентричного подхода при предоставлении муниципальных услуг управления осуществить внедрение в работу стандарта «Государство для людей» (направлен письмом Заместителя Губернатора Калужской области № 2048-01-23 от 27.02.2023).

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением муниципальной услуги?</p>	<p>7,14% 1,79% 1,79% 87,50%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лично посещал управление ■ МФЦ ■ почта ■ электронная почта ■ Единый портал госуслуг
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	<p>40 30 20 10 0</p> <p>4 0 4 12 36</p> <p>1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов</p>
<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>	<p>40 30 20 10 0</p> <p>1 0 1 11 36</p> <p>1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов</p>
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	<p>34% 61% 5%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил отказ в предоставлении муниципальной услуги ■ получил результат в положенный срок

<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>4</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>41</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	4	2 балла	1	3 балла	1	4 балла	9	5 баллов	41
Рейтинг	Количество												
1 балл	4												
2 балла	1												
3 балла	1												
4 балла	9												
5 баллов	41												
<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившему Вам услугу</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ вежливый ■ компетентный ■ некомпетентен в своем вопросе 												
<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>3</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>37</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	3	2 балла	1	3 балла	1	4 балла	14	5 баллов	37
Рейтинг	Количество												
1 балл	3												
2 балла	1												
3 балла	1												
4 балла	14												
5 баллов	37												

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						
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	498	267	0	212 (+7 отказов в приеме)	да	1 (не обоснованная)	да	42	да	62
2.	Перевод жилого помещения в нежилое, нежилого помещения в жилое в муниципальном образовании «Город Калуга»		45	21	0	11 (+11 отказов в приеме)	да	0	да	6	да	8
3.	Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»	5	203	60	72	90 (+10 отказов в приеме)	да	0	да	159	да	31

4.	Выдача разрешения на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию в муниципальном образовании «Город Калуга»		98	58	3	36		0	да	7	да	1
5.	Выдача уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности		202	174	13	19	да	0	да	46	да	30
6.	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»	5	716	558	132	122 (+20 отказов в приеме документов)	да	2 (нарушение срока предоставления)	да	383	да	41
7.	Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемого за счет средств материнского (семейного) капитала		21	21	2	0	да	0	да	5	нет	-
8.	Выдача заключения о соответствии проектной документации плану наземных и подземных коммуникаций на территории муниципального образования «Город Калуга»		0	0	0	0	да	0	нет	-	нет	-
Отдел ведения ИСОГД												
9.	Выдача градостроительного плана земельного участка в муниципальном образовании «Город Калуга»	2	711	682	9	8 (+14 отказов в приеме документов)	да	0	да	559	да	137
10.	Присвоение изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»	2	1608	1583	282	4 (+23 отказа в приеме документов)	да	5 (отозваны заявителями)	да	766	нет	-

11.	Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	33	29	0	1	да	0	да	7	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	916	543	0	355	да	0	да	6	нет	-
13.	Направление уведомлений о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомлений о завершении сноса объекта капитального строительства в МО «Город Калуга»	1	601	583	6	6 (+2 основания для отказа)	да	0	да	57	нет	-
14.	Установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	43	30	14	2	да	0	да	4	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	44	21	1	17 (+6 отказов в приеме документов)	да	0	да	6	нет	-
Отдел оформления земельных участков под объектами недвижимого имущества												
16.	Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в собственности граждан и предназначенных для ведения личного подсобного хозяйства, огородничества, садоводства, дачного хозяйства, индивидуального жилищного строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»	10	1439	867	33	413	да	0	да	251	нет	-

17.	Предоставление земельных участков под объектами недвижимого имущества	7	596	535	0	52	да	0	да	58	да	1
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 предоставления земельного участка под объектами недвижимого имущества		702	569	17	108	да	0	да	26	да	1
Отдел землеустроительной документации												
20.	Выдача копий документов из землеустроительного дела	2	628	179	0	449	да	0	нет	-	нет	-
21.	Выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки	1	1	0	0	1	да	0	да	1	нет	-
22.	Согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования	3	180	174	0	11	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	1033	415	0	461	да	11 (не удовлетворены)	да	404	да	2
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	138	38	0	67	да	0	да	11	да	5
27.	Предоставление земельного участка для ведения личного подсобного хозяйства	7	54	6	0	20	да	0	да	2	да	6
28.	Бесплатное предоставление земельных участков для ИЖС гражданам, имеющим трех и более детей, в МО «Город Калуга»	3	228	19	19	129 (+44 отказа в приеме документов)	да	0	да	109	да	0

29.	Предоставление земельного участка для ИЖС	7	65	16	0	47	да	0	да	11	да	11
30.	Установление публичного сервитута в отношении земельных участков, расположенных в муниципальном образовании «Город Калуга»	7	4	2	0	2	да	0	да	2	нет	-

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	не требовалось	100%
Выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки муниципального образования «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100%
Предоставление земельных участков под объектами недвижимого имущества в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	0,5	83,3% (длительный процесс работы по актуализации регламента и подготовке редакции в соответствии с ТАР)
Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100%
Согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования	1	1	0	66,7% (указанный в регламенте перечень НПА не актуален)
Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории и предварительное согласование	1	0,8	0,5	76,67% (длительный процесс работы по актуализации регламента и подготовке

предоставления земельного участка под объектами недвижимого имущества в муниципальном образовании «Город Калуга»				редакции в соответствии с ТАР)
Предоставление земельных участков гражданам или крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности в муниципальном образовании «Город Калуга»*	0	0,8	0,5	43,3% (длительный процесс работы по актуализации регламента и подготовке редакции в соответствии с ТАР)
Предоставление земельного участка для целей, не связанных со строительством*	0	0,8	0,5	43,3% (длительный процесс работы по актуализации регламента и подготовке редакции в соответствии с ТАР)
Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование для жилищного строительства, осуществляемое полностью за счет средств федерального бюджета, средств бюджета субъекта РФ или средств местного бюджета	0	0,8	0,5	43,3% (длительный процесс работы по актуализации регламента и подготовке редакции в соответствии с ТАР)
Предоставление земельных участков для ведения садоводства	0	0,7	0,5	40% (длительный процесс работы по актуализации регламента и подготовке редакции в соответствии с ТАР)
Предоставление земельного участка для ведения личного подсобного хозяйства	0	0,8	0,5	43,3% (длительный процесс работы по актуализации регламента и подготовке редакции в соответствии с ТАР)
Бесплатное предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства гражданам, имеющим трех и более детей, в муниципальном образовании «Город Калуга»	0	0	0,5	16,7% (длительный процесс работы по актуализации регламента и подготовке редакции в соответствии с ТАР)
Предоставление земельного участка для индивидуального жилищного строительства	0	0,8	0,5	43,3% (длительный процесс работы по актуализации регламента и подготовке

в муниципальном образовании "Город Калуга				редакции в соответствии с ТАР)
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, реконструкцию объекта капитального строительства в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Выдача разрешения на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Присвоение, изменение и аннулирование адресов в муниципальном образовании «Город Калуга»	1	1	1	100%
Направление уведомлений о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомлений о завершении сноса объекта	1	1	1	100%

капитального строительства в МО «Город Калуга»				
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»	0	1	0	33,3% (длительная подготовка редакции регламента в соответствии с ТАР)
Выдача уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	0	1	0	33,3% (длительная подготовка редакции регламента в соответствии с ТАР)
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 отношении земельных участков, расположенных в муниципальном образовании «Город Калуга»	0	0	0	0% (длительная подготовка редакции регламента в соответствии с ТАР, не актуализирована информация 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 земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в собственности граждан и предназначенных для ведения личного подсобного хозяйства, огородничества, садоводства, дачного хозяйства, индивидуального жилищного строительства в муниципальном образовании «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%
Установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески в муниципальном образовании	1	1	1	100%
			Итого:	75,5%

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	86,67%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	30,28%
Итоговое значение показателя качества:			58,48%
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	50%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	3,1%
Итоговое значение показателя качества:			26,55%
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	95,17%
		Доля муниципальных услуг с возможностью осуществления предварительной записи на подачу документов	100%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0,017%
Итоговое значение показателя качества:			98,38%
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	75,5%
Итоговое значение показателя качества:			87,75%