

Администрация городского округа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В УПРАВЛЕНИИ ЭКОНОМИКИ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ
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 экономики и имущественных отношений города Калуги (далее – управление)¹.

Перечень муниципальных услуг управления:

1. выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории городского округа города Калуги Калужской области, аннулирование такого разрешения;
2. выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории городского округа города Калуги Калужской области;
3. прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений;
4. представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества городского округа города Калуги Калужской области;
5. отчуждение движимого и недвижимого имущества, находящегося в собственности городского округа города Калуги Калужской области и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства;
6. продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом;
7. передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда городского округа города Калуги Калужской области (приватизация жилищного фонда);
8. уведомительная регистрация трудовых договоров, заключенных (прекращенных) работодателем - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, с работником.

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

Управление экономики и имущественных отношений города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг	8
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	8

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

Количество услуг, переведенных в электронный вид	3
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	2
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	10
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг с января по ноябрь 2025 года	503
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	238
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	0
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	503
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

Раздел I. Результаты удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением экономики и имущественных отношений 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.

В 2025 году обратная связь от внешних клиентов (заявителей) получена в отношении двух самых востребованных муниципальных услуг управления:

- передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда городского округа города Калуги Калужской области (приватизация жилищного фонда);

- представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества городского округа города Калуги Калужской области.

По результатам опроса, размещенного на официальном сайте администрации городского округа города Калуги, выявлено, что 80% респондентов обращались лично в управление для получения услуг, 17,2% - направляли документы посредством Единого портала госуслуг, 2,8% - посредством почты.

Большинство респондентов отметили, что получили результат предоставления услуг в положенный срок или даже раньше. Один человек отметил, что получил результат позднее положенного срока.

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	Удовлетворенность заявителей качеством работы управления	35	98,18%	Очень высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при		95,48%	Очень высокий уровень удовлетворенности

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

	предоставлении муниципальной услуги)		
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)	97,14%	Очень высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:		97,21%	Очень высокий уровень удовлетворенности

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

Оценка заявителями качества оказания услуг посредством Единого портала госуслуг показала следующие результаты:

Наименование услуги	Индекс CSI	Количество оценок
Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда городского округа города Калуги Калужской области (приватизация жилищного фонда)	4,87 (97,4%)	8
Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества городского округа города Калуги Калужской области	5 (100%)	5
Итого:	4,93 (98,7%)	13

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

$$\text{Куд} = (97,21\% + 98,7\%) / 2 = 97,95\% - \text{очень высокий уровень удовлетворенности.}$$

При прохождении анкетирования, кроме выбора вариантов ответа, заявители по желанию оставляли дополнительные отзывы о получении услуг. С ними можно ознакомиться в приложении 1.1 к мониторингу.

Социологический опрос показал очень высокий уровень удовлетворенности респондентов качеством услуг, предоставляемых управлением.

Большинство участников опроса особенно ценят вежливость, компетентность и оперативность сотрудников. Среди редких замечаний — длительные сроки оформления документов, недостаточная информированность и отдельные случаи недружелюбного обслуживания.

К сожалению, ни один заявитель не оставил отзыв о качестве предоставления муниципальной услуги по выдаче разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории городского округа города Калуги Калужской области, аннулирование такого разрешения, посредством Единого портала государственных услуг. Поскольку эта услуга в 2025 году вошла в проект по оптимизации, направленной на развитие клиентоцентричности, необходимо:

- организовать получение обратной связи от заявителей о качестве предоставления данной услуги посредством Единого портала госуслуг;
- достичь индекса удовлетворенности качеством услуги не менее 4,5 баллов³.

В 2026 году рекомендуется организовать получение обратной связи от заявителей о качестве предоставления всех муниципальных услуг управления, включая маловостребованные услуги.

³ Обеспечение оценки качества предоставления услуг через Единый портал госуслуг необходимо в целях проведения мониторинга качества предоставления услуг и сбора обратной связи Аналитическим центром при Правительстве РФ.

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 его 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 за период с января по ноябрь в 2025 года представлена в разделе «Общая информация».

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 были рассмотрены в установленный срок. Большинство заявителей (95%) в результате обращения за муниципальными услугами управления получили положительное решение.

Так как все востребованные услуги управления оказываются в электронном виде, организация предварительной записи для получения муниципальных услуг не требуется.

В 2025 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб, что подтверждает высокий уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

Расчет значения показателя: $U_s = (100\% + (100\% - 0\%)) / 2 = 100\%$

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

Рекомендации для повышения показателя отсутствуют, так как достигнуто его максимальное значение. Для поддержания значения данного показателя на высоком уровне требуется не допускать:

- нарушения сроков предоставления муниципальных услуг (в том числе установленных ПГС);

- поступления жалоб на предоставление муниципальных услуг.

Отметим также, что сотрудниками управления соблюдаются требования по направлению заявителям сведений о ходе рассмотрения заявлений⁴, за исключением услуги по выдаче разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории городского округа города Калуги Калужской области, аннулированию такого разрешения. В формате личного приема в 2025 году было принято 7 заявлений на предоставление данной услуги, информация о статусе рассмотрения данных заявлений заявителям не направлялась посредством ПГС (модуль «очный прием»).

2. Уровень доступности получения муниципальных услуг

Текущая ситуация: В электронном формате доступны 3 муниципальные услуги управления (относятся к категории массовых социально значимых услуг Калужской области):

- передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда городского округа города Калуги Калужской области (приватизация жилищного фонда);

- представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества городского округа города Калуги Калужской области;

- выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории городского округа города Калуги Калужской области, аннулирование такого разрешения.

Две из перечисленных услуг также предоставляются через МФЦ: представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества городского округа города Калуги Калужской области, а также с 01.07.2025 выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории городского округа города Калуги Калужской области, аннулирование такого разрешения.

Таким образом, 37,5% услуг управления доступны в различных точках взаимодействия. При этом, 47,3% заявлений на предоставление муниципальных услуг поступили в электронном виде. Через МФЦ заявления не поступали.

⁴ требования части 3.1 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Наиболее востребовано получение в электронном виде услуги по представлению информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества городского округа города Калуги Калужской области (доля электронных заявлений составляет 90%).

Расчет значения показателя: $K_{мнк} = (37,5\% + 47,3\%)/2 = 42,4\%$

Интерпретация полученного значения: средний уровень доступности получения муниципальных услуг.

Рекомендации для повышения показателя: продолжить работу по оказанию муниципальных услуг преимущественно в электронной форме. Обеспечить в 2026 году рост показателя по доле массовых социально значимых услуг, оказываемых в электронном виде, и достижение его уровня не менее 80% от общего объема поступивших заявлений.

Для повышения значения данного показателя рекомендуем обратить особое внимание на услугу «Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда городского округа города Калуги Калужской области (приватизация жилищного фонда)». По данной услуге значение показателя по состоянию на 30.11.2025 составляет только 29%.

Остальные услуги, переведенные в электронный вид, достигли значения показателя свыше 80%.

3. Уровень работы с административными регламентами

Текущая ситуация: Порядки предоставления всех муниципальных услуг утверждены административными регламентами.

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

В 2025 году управление показало очень высокое качество работы с административными регламентами. Были устранены все замечания, данные по результатам мониторинга 2024 года, в отношении муниципальных услуг: прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений, отчуждение движимого и недвижимого имущества, находящегося в собственности городского округа города Калуги Калужской области и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства, продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом.

Муниципальная услуга «Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории городского округа города Калуги, аннулирование такого разрешения» в 2025 году прошла оптимизацию в целях внедрения клиентоцентричного подхода при ее предоставлении (в том числе в части сокращения срока оказания услуги с 2х месяцев до 30 рабочих дней). Административный регламент муниципальной услуги в настоящее время соответствует Стандартам клиентоцентричности, а услуга проходит процедуру сертификации в Аналитическом центре при Правительстве РФ.

Стоит также отметить, что управление одно из первых структурных подразделений администрации городского округа города Калуги, которое привело административные регламенты в соответствие с новым Уставом городского округа города Калуги Калужской области (за исключением административного регламента муниципальной услуги по приему в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений).

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

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 95,83\%) / 2 = 97,9\%$

Интерпретация полученного значения: очень высокое качество работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя: для повышения качества работы с административными регламентами необходимо актуализировать административный регламент по приему в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений 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 = $(100\% + 42,4\% + 97,9\%) / 3 = 80,1\%$ - качество и доступность предоставления услуг выше среднего уровня.

Показатели, составляющие коэффициент практики предоставления муниципальных услуг, указывают на соблюдение строгой исполнительской дисциплины сотрудниками и, как следствие, высокое качество оказания муниципальных услуг.

Низкий уровень доли электронных заявлений по услуге «Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда городского округа города Калуги Калужской области (приватизация жилищного фонда)» указывает на наличие скрытых барьеров, затрудняющих подачу заявлений в цифровом формате внешними клиентами (заявителями). Анализ обратной связи не позволил выявить очевидных проблем в процессе получения данной услуги в электронном виде. В связи с этим рекомендуем управлению:

- провести самостоятельный детальный анализ интерактивной формы подачи заявления;
- сформировать «карту болей» клиентов (как внешних, так и внутренних);
- направить результаты анализа в министерство цифрового развития Калужской области для последующей оптимизации услуги.

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:

$K_{эф}(\%) = (97,95\% + 80,1\%) / 2 = 89,03\%$ высокий уровень эффективности предоставления услуг.

Эффективность находится на высоком уровне благодаря положительной оценке качества услуг со стороны заявителей (внешних клиентов), строгому соблюдению стандартов предоставления муниципальных услуг муниципальными служащими (внутренними клиентами) и своевременной работе с административными регламентами.

В целом результаты мониторинга показывают, что руководством управления эффективно выстроено взаимодействие как с внешними клиентами (заявителями), так и с внутренними (муниципальными служащими).

При работе с внешними клиентами сотрудники демонстрируют вежливость, внимательность и готовность помочь. Сроки оказания услуг строго соблюдаются, о результатах услуги заявители информируются согласно требованиям законодательства.

Для внутренних клиентов организовано обучение онлайн-курсу «Клиентоцентричное мышление и ценности», что в дальнейшем позволит повысить уровень удовлетворенности граждан качеством оказания услуг и сформировать единую культуру клиентоцентричности в коллективе.

Однако, стоит обратить внимание, что низкая востребованность получения в электронном виде муниципальной услуги «Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда муниципального образования «Город Калуга» (приватизация жилищного фонда)» может препятствовать росту коэффициента эффективности 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	+4,17 %	Снизилось число негативных оценок со стороны заявителей.
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	+2,52 %	Улучшение качества работы с административными регламентами.
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	0 % (динамика отсутствует, т.к. достигнут максимальный показатель)	-
Уровень доступности получения муниципальных услуг	0 % (динамика отсутствует, т.к. показатель введен с 2025 года)	-
Уровень работы с административными регламентами	+12,5 %	- устранение замечаний, данных по результатам мониторинга 2024 года; - своевременное внесение изменений в регламенты в соответствии с законодательством.
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	+3,43 %	- повышение удовлетворенности граждан качеством оказания услуг; - улучшение практической работы по предоставлению муниципальных услуг.

Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении экономики и имущественных отношений города Калуги

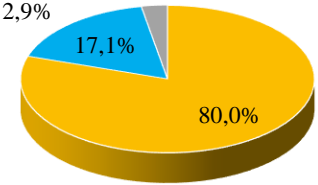
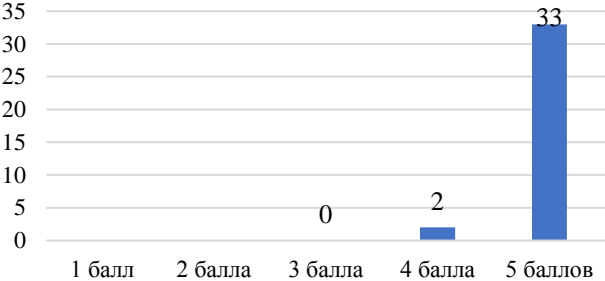
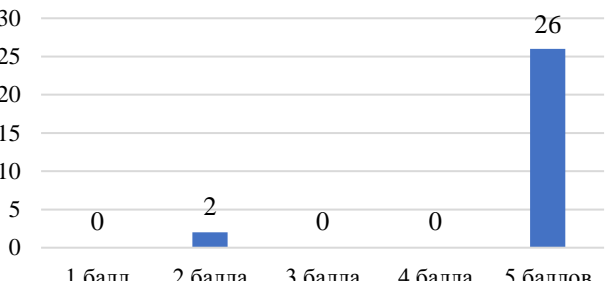
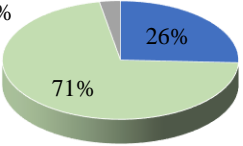
Для полноценной реализации клиентоцентричного подхода управлению в 2026 году следует обеспечить взаимодействие с заявителями при оказании муниципальных услуг предельно прозрачным и открытым, уделив внимание сбору обратной связи о качестве оказания муниципальных услуг даже по маловостребованным услугам.

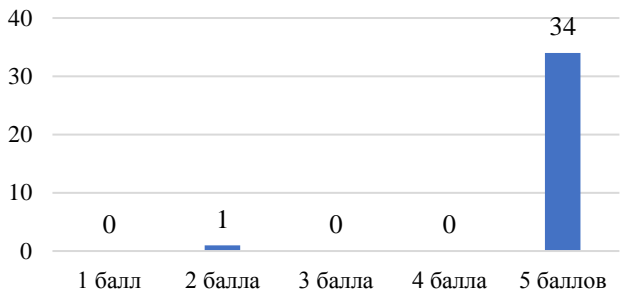
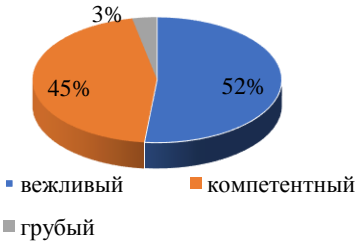
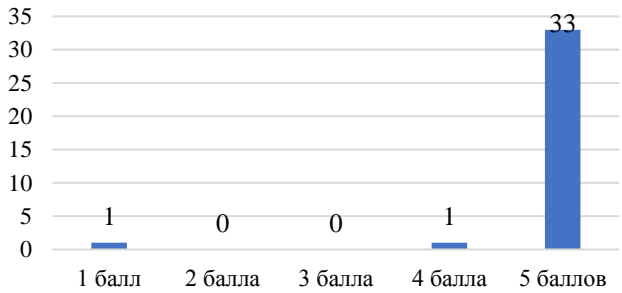
Учитывая участие муниципальной услуги «Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории городского округа города Калуги Калужской области, аннулирование такого разрешения» в проекте по внедрению стандартов клиентоцентричности, необходимо обеспечить системный сбор обратной связи от заявителей во всех точках взаимодействия (с преимуществом Единого портала госуслуг). Сотрудникам, оказывающим данную услугу, необходимо проинформировать заявителей о возможности оценки качества предоставления муниципальной услуги.

Для повышения доступности получения муниципальных услуг необходимо выявить причины низкой востребованности получения в электронной форме муниципальной услуги по передаче в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда городского округа города Калуги Калужской области (приватизация жилищного фонда). Рекомендуем сотрудникам провести детальный анализ интерактивной формы услуги и систематизировать возможные причины, по которым заявители избегают электронного формата (составить «карту болей»). Направить итоговые материалы в министерство цифрового развития Калужской области для дальнейшей оптимизации услуги.

Управлению также необходимо завершить работу по внесению изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги по приему в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений.

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в управление за получением муниципальной услуги?</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ лично посетил орган Городской Управы ■ направлял через Единый портал госуслуг ■ По почте
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	
<p>Если вы лично посещали управление оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление муниципальной услуги?</p>	
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил результат в положенный срок ■ получил результат позднее положенного срока

<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>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>34</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	1	3 балла	0	4 балла	0	5 баллов	34
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	1												
3 балла	0												
4 балла	0												
5 баллов	34												
<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившем Вам услугу</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>вежливый</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>грубый</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	вежливый	52%	компетентный	45%	грубый	3%				
Категория	Процент												
вежливый	52%												
компетентный	45%												
грубый	3%												
<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>1</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>1</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>33</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	1	5 баллов	33
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	1												
5 баллов	33												

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

Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда городского округа города Калуги Калужской области (приватизация жилищного фонда)
<i>Хочу выразить огромную благодарность старшему инспектору отдела корпоративного управления и приватизации муниципального имущества Е.П. Драганчук! Хочу отметить ее такие качества, как вежливость, компетентность, пунктуальность. Мой вопрос был оперативно решен. Ни разу за всю свою жизнь я не встречал более уважительного отношения к гражданам со стороны государственных служащих! Хочу пожелать крепкого здоровья, счастья и всего самого хорошего. А руководство прошу поощрить Евгению Петровну. Заранее благодарен.</i>
<i>Отлично!</i>
<i>Спасибо большое за оказанную услугу. Все очень быстро, компетентно и доброжелательно</i>
<i>Получили приватизацию в срок, персонал вежливый, на все вопросы отвечали спокойно.</i>
<i>Очень профессиональные, доброжелательные сотрудники. На все вопросы ответили, проконсультировали и дали дальнейший план действий!</i>
<i>Очень приятные девушки Все сделали Вежливые, побольше бы таких сотрудниц в других сферах</i>
<i>Удовлетворена полностью, действия сотрудников компетентны и оперативны. Большое человеческое спасибо.</i>
<i>Очень доволен персоналом, и оказанием услуг данной организации! 👍👍👍👍☐</i>
<i>Всем довольна</i>
<i>Все оперативно и в срок. Осталась довольна)</i>
<i>Спасибо большое за компетентную работу сотрудников, за вежливость и грамотность. Очень довольна. Спасибо</i>
<i>Добрый день, очень долго оформляют документы на приватизацию квартиры. В базах ведомств нет взаимодействия и не заключены соглашения между УМВД России и МФЦ (справка по прописанным лицам находится лиц в квартире и т.д)</i>
<i>Документы приняли быстро</i>
<i>Очень вежливые сотрудники. Всегда помогут и подскажут. Молодцы девчонки 👍</i>
<i>Работники были любезны, все доступно объяснили и всегда были на связи. Остался крайне доволен работой сотрудников отдела приватизации (каб.105). Спасибо!</i>
Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества городского округа города Калуги Калужской области
<i>Быстро, удобно, легко</i>
<i>Получила в срок, предоставлением услуги довольна</i>
<i>Не удовлетворен услугой. Сотрудники Управления были не приветливы и информацию практически не предоставили о наличии объектов недвижимости</i>
<i>Очень компетентные и приятные сотрудники управления. Буду обращаться впредь</i>
<i>Отлично и быстро главное!!!</i>
<i>Информацию получил быстро! Просто космос!!!! Спасибо огромное!!!</i>
<i>Все понятно.</i>

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

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»
				Рассмотрено в установленные сроки	Удовлетворено с нарушением сроков	Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории городского округа города Калуги Калужской области, аннулирование такого разрешения	2	39	39	0	12	0	да	32	да	0
2	Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории городского округа города Калуги Калужской области	1	0	0	0	0	0	нет	-	нет	-
3	Прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений	1	0	0	0	0	0	нет	-	нет	-
4	Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества городского округа города Калуги Калужской области	2	120	120	0	0	0	да	109	да	0
5	Отчуждение движимого и недвижимого имущества, находящегося в собственности городского округа города Калуги Калужской	2	4	4	0	0	0	нет	-	нет	-

	области и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства										
6	Продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом		5	5	0	3	0	нет	-	нет	-
7	Уведомительная регистрация трудовых договоров, заключенных (прекращенных) работодателем -физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, с работником	2	1	1	0	0	0	нет	-	нет	-
8	Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда городского округа города Калуги Калужской области (приватизация жилищного фонда)	1	334	334	0	14	0	да	97	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 разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории городского округа города Калуги Калужской области, аннулирование такого разрешения	1	1	1	100%
Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории городского округа города Калуги Калужской области	1	1	1	100%
Прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений	1	1	0	66,7%
Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества городского округа города Калуги Калужской области	1	1	1	100%
Отчуждение движимого и недвижимого имущества, находящегося в собственности городского округа города Калуги Калужской области и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства	1	1	1	100%
Продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом	1	1	1	100%
Уведомительная регистрация трудовых договоров, заключенных (прекращенных) работодателем -физическим лицом, не	1	1	1	100%

являющимся индивидуальным предпринимателем, с работником				
Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда городского округа города Калуги Калужской области (приватизация жилищного фонда)	1	1	1	100%
Итого:				95,83%

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	37,5
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде и (или) через МФЦ	47,32
<i>Итоговое значение показателя качества:</i>			42,4
2	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	100
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
<i>Итоговое значение показателя качества:</i>			100
3	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	95,83
<i>Итоговое значение показателя качества:</i>			97,9

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 2022/2023/2024/2025
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	97,01%	97,23%	96,2%	93,78%	97,95%	+0,22%/ -1,03%/ -2,42% +4,17%
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	70%	70%	100%	100%	100%	0%/ +30%/ 0% 0%
Уровень доступности получения муниципальных услуг	-	-	-	-	42,4%	-
Уровень работы с административными регламентам	100%	92,5%	95,4%	85,4%	97,9%	-7,5%/ +2,9%/ -10% +12,5%
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	61,60%	60,85%	76,64%	77,58%	80,1%	-0,75%/ +15,79%/ +0,94% +2,52%
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	79,30%	79,04%	86,42%	85,6%	89,03%	-0,26%/ +7,38%/ -0,82% +3,43%