

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В  
УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ГОРОДА КАЛУГИ  
ЗА 2022 ГОД**

Калуга, 2022 г.

## Общая информация

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проведен в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги, утвержденным постановлением Городской Управы города Калуги от 25.06.2021 № 5543-пи, с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых управлением социальной защиты города Калуги (далее – управление).

### Перечень муниципальных услуг управления:

1. предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;
2. предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан;
3. предоставление ежегодного материального вознаграждения, выплачиваемого ко Дню города гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;
4. предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;
5. оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на территории муниципального образования «Город Калуга»;
6. оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;
7. осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет;
8. подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан.

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

<b>Управление социальной защиты города Калуги</b>	
Количество оказываемых муниципальных услуг	8
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	8

Количество услуг, переведенных в электронный вид	1
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	8
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	8
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 2022 год	3008
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	2
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	0
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	3008
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

## Раздел I. Анализ удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением социальной защиты 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 почти все участники опроса для получения муниципальных услуг обращались лично в управление.

Большинство респондентов отмечают, что получили услугу в срок или даже раньше ожидаемого времени. 2 человека отметили, что получили 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	28	90,58%	Высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		92,86%	Высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		95%	Очень высокий уровень удовлетворенности
<b>Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:</b>			92,2%	Высокий уровень удовлетворенности

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

Полученные результаты свидетельствуют о высоком качестве предоставления муниципальных услуг управления. Почти все опрошенные граждане довольны отношением к ним сотрудников. Отмечается компетентность и внимательность сотрудников.

## 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 IV квартале 2022 году в управлении появилась новая муниципальная услуга по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан (данная услуга ранее оказывалась в рамках полномочия управления).

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2022 году представлена в разделе «Общая информация». Наиболее востребованными муниципальными услугами управления являются:

- оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;

- подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан.

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

### 1. Показатель «уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг»

**Текущая ситуация:** Поступившие на предоставление муниципальных услуг заявления были рассмотрены в установленные сроки. По 234 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

В 2022 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

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

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

**Рекомендации для повышения показателя:** рассмотреть возможность внедрения электронного сервиса предварительной записи на получение наиболее востребованных муниципальных услуг по средством официального сайта Городской Управы города Калуги, как дополнительный канал взаимодействия с заявителями.

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

**Текущая ситуация:** В электронный вид переведена одна муниципальная услуга управления по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации. Она же является одной из самых востребованных муниципальных услуг.

Однако за весь 2022 год на данную услугу в электронном виде через региональный портал госуслуг поступило только 2 заявления.

Остальные муниципальные услуги управления не переведены в электронный вид.

Таким образом, доля муниципальных услуг управления, переведенных в электронный вид, составляет **12,5%**. Доля заявителей, получивших муниципальную услугу с помощью регионального портала госуслуг – **0,1%**.

**Расчет значения показателя:**  $U_{эл} = (12,5 \% + 0,1\%)/2 = 6,3\%$

**Интерпретация полученного значения:** очень низкий уровень перехода управления на предоставление услуг в электронном формате.

**Рекомендации для повышения показателя:** необходимо провести работу по информированию заявителей о возможности предоставления услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в электронном виде, путем размещения новостных материалов на официальном сайте Городской Управы города Калуги, в газете «Калужская неделя», в социальных сетях, на стендах и видеозэкранах, размещенных в управлении. Таким образом увеличить количество заявлений на предоставление услуг, направленных в электронном виде.

Совместно с министерством цифрового развития Калужской области рассмотреть возможность перевода в электронный вид новой муниципальной услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан.

### **3. Показатель «Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна» (Умфц)»**

**Текущая ситуация:** в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) муниципальные услуги управления не переданы для предоставления.

**Расчет значения показателя:**  $U_{мфц} = (0\%+0\%)/2 = 0 \%$

**Интерпретация полученного значения:** очень низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

**Рекомендации для повышения показателя:** рассмотреть возможность передачи муниципальных услуг по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в МФЦ, так как данная услуга является высоковостребованной среди населения.

### **4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»**

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

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

В 2022 году утвержден новый административный регламент предоставления услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан.

Также за рассматриваемый период в соответствии законодательству были приведены административные регламенты предоставления следующих муниципальных услуг:

- предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;

- предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан.

Стоит отметить, что работа по данным административным регламентам всегда проводится своевременно и без дополнительных поручений от комитета муниципальной

службы и развития местного самоуправления управления делами Городского Головы города Калуги.

В соответствии Положением о порядке предоставления адресной социальной помощи гражданам, проживающим в городе Калуге, утвержденным Постановлением Городской Управы города Калуги от 14.01.2011 № 3-п (в ред. от 19.10.2022 № 372-п, от 18.01.2023 № 6-п) необходимо внести изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

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

**Расчет значения показателя:**  $U_{ар} = (100\% + 93,75\%) / 2 = 96,87\%$

**Интерпретация полученного значения:** управление имеет очень высокий уровень качества работы с административными регламентами.

**Рекомендации для повышения показателя:** в целях сохранения высокого показателя работы с административными регламентами управлению в 2023 году требуется:

1. Привести в соответствие законодательству административный регламент предоставления услуг по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

2. В связи с передачей муниципальных услуг отдела адресной помощи в отдел социальных выплат ветеранам и пожилым гражданам завершить внесение изменений в административные регламенты данных услуг в части информации об ответственном за предоставление муниципальных услуг подразделении.

3. В связи с реорганизацией с 01.01.2023 Пенсионного фонда РФ в Фонд пенсионного и социального страхования РФ необходимо актуализировать административные регламенты предоставления услуг, содержащие информацию о межведомственном взаимодействии с Пенсионным фондом РФ (оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан), в части актуализации наименования соответствующего ведомства.

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):

**$K_{пр} = (100\% + (6,3\% + 0\%) + 96,87\%) / 3 = 67,72\%$**

В соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 60% свидетельствует о среднем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг управления.

Для повышения данного показателя необходимо:

- увеличить количество заявлений, направленных на предоставление услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в электронном виде через региональный портал госуслуг;

- рассмотреть возможность:

- а) перевода муниципальной услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан в электронный вид.

- б) передачи в МФЦ муниципальной услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в связи с ее высокой востребованностью.

- провести работы по актуализации административных регламентов предоставления муниципальных услуг управления, в соответствии с вышеуказанными рекомендациями.

### 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<sub>эф</sub> (%) – коэффициент эффективности предоставления муниципальной услуги, %;*

*K<sub>уд</sub>(%) - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги, %.*

*K<sub>пр</sub>(%) – коэффициент качества предоставления муниципальных услуг, %.*

$$K_{эф}(\%) = (92,2\% + 67,72\%)/2 = 79,96\%$$

В соответствии с интерпретацией числовых значений результатов методики качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 70% свидетельствует об уровне качества и доступности предоставления услуг на уровне выше среднего (близок к высокому уровню).

**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.

<b>Наименование показателя</b>	<b>Результат 2021 года</b>	<b>Результат 2022 года</b>	<b>Динамика показателя</b>	<b>Причины роста/падения показателя</b>
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	- (получено не достаточное количество оценок)	92,2%	-	-
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	99,98%	100%	+0,02%	Отсутствие нарушения сроков предоставления услуг
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	7,29%	6,3%	-0,99%	Снижение количества заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде.
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	0%	0%	-	-
Уровень работы с административными регламентами	100%	96,87%	- 3,13%	Административный регламент предоставления услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации не приведен в соответствие законодательству
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	69,09%	67,72%	-1,37%	Снижение уровня перехода на предоставление услуг в электронном виде, снижение качества работы с административными регламентами
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	- (отсутствовали показатели удовлетворенности граждан)	79,96%	-	-

## **Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении социальной защиты города Калуги**

Проведение мониторингов позволяет диагностировать реальный уровень качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги.

Результаты по социологической части мониторинга показали, что заявители высоко удовлетворены качеством оказания муниципальных услуг.

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

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг управлением рекомендуем принять следующие меры:

1. В связи с высокой востребованностью населения в получении муниципальной услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, информировать заявителей о возможности получения данной услуги в электронном виде через Региональный портал госуслуг (путем: размещения новостных материалов в газете «Калужская неделя», в официальных группах управления в социальных сетях, на стендах и в других наглядных местах). Следует также сообщать заявителям о такой возможности при телефонном консультировании. Также рекомендуем рассмотреть вопрос о передаче данной услуги для предоставления в МФЦ.

2. Обеспечить перевод в электронный вид муниципальной услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан (в случае принятия решения министерством цифрового развития Калужской области о переводе в электронный вид данной муниципальной услуги).

3. Провести работы по актуализации административных регламентов предоставления муниципальных услуг, запланированные на 2023 год (указаны в подразделе 4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами» раздела II мониторинга).

**Результаты оценки качества  
предоставления муниципальных услуг**

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением государственной (муниципальной) услуги?</p>	<p>лично посещал орган Городской Управы (100%)</p>												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>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>3</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	3	5 баллов	24
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	3												
5 баллов	24												
<p>Если вы лично посещали орган Городской Управы города Калуги оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление государственной (муниципальной) услуги в орган Городской Управы города Калуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>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>4</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	4	5 баллов	23
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	4												
5 баллов	23												
<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>14%</td> </tr> <tr> <td>получил результат в положенный срок</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>получил результат позднее положенного срока</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ получил результат раньше ожидаемого срока</li> <li>■ получил результат в положенный срок</li> <li>■ получил результат позднее положенного срока.</li> </ul>	Категория	Процент	получил результат раньше ожидаемого срока	14%	получил результат в положенный срок	79%	получил результат позднее положенного срока	7%				
Категория	Процент												
получил результат раньше ожидаемого срока	14%												
получил результат в положенный срок	79%												
получил результат позднее положенного срока	7%												
<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам государственной (муниципальной) услуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</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>27</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	0	5 баллов	27
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	0												
5 баллов	27												

<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившему Вам услугу</p>	<p> <span style="color: blue;">■</span> вежливый  <span style="color: orange;">■</span> компетентный  <span style="color: gray;">■</span> грубый  <span style="color: yellow;">■</span> особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен         </p>												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество ответов</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>4</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество ответов	1 балл	0	2 балла	1	3 балла	0	4 балла	4	5 баллов	23
Рейтинг	Количество ответов												
1 балл	0												
2 балла	1												
3 балла	0												
4 балла	4												
5 баллов	23												

**Анализ объема запросов, поступивших на предоставление муниципальных услуг**

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество муниципальных служащих, участвующих в предоставлении услуги	Количество запросов на предоставление услуги	Результат работы с запросами на предоставление услуги				Количество поступивших жалоб	Перевод услуги в электронный вид (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через Единый портал государственных услуг	Предоставление услуги через ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
				Удовлетворено в установленные сроки	Удовлетворено с нарушением сроков	Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги	Наличие возможности предварительной записи (да/нет)					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	1	0	0	да	0	нет	-	нет	-
2	Предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан	1	5	5	0	0	да	0	нет	-	нет	-
3	Предоставление ежегодного материального вознаграждения, выплачиваемого ко Дню города гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	0	0	0	0	да	0	нет	-	нет	-
4	Предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено		0	0	0	0	да	0	нет	-	нет	-

	звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»											
5	Оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на территории муниципального образования «Город Калуга»		1	1	0	0	да	0	нет	-	нет	-
6	Оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации	4	1903	1528	234	0	да	0	да	2	нет	0
7	Осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет	2	20	20	0	0	да	0	нет	-	нет	-
8	Подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан	2	1078 (за IV квартал 2022 года)	1078	0	0	да	0	нет	-	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		
Предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	1	100%
Предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан	1	1	1	100%
Предоставление ежегодного материального вознаграждения, выплачиваемого ко Дню города гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	не требовалось	100%
Предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	не требовалось	100%

Оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	не требовалось	100%
Оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации	1	0	0,5	50%
Осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет	1	1	не требовалось	100%
Подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан	1	1	не требовалось	100%
<b>Итого:</b>				<b>93,75%</b>

**Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их индикаторы, применяемые для анализа практики предоставления муниципальных услуг**

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель качества</b>	<b>Индикаторы</b>	<b>Значение</b>
1	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	12,5%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0,1%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>6,30%</b>
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	0%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>0%</b>
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	100%
		Доля муниципальных услуг с возможностью осуществления предварительной записи на подачу документов	100%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>100%</b>
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	93,75%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>96,875%</b>