

Администрация городского округа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ  
АРХИТЕКТУРЫ, ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВА И  
ЗЕМЕЛЬНЫХ 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 архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (далее – управление)<sup>1</sup>.

### Перечень муниципальных услуг управления:

1. согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме в городском округе городе Калуге Калужской области;
2. перевод жилого помещения в нежилое, нежилого помещения в жилое в городском округе городе Калуге Калужской области;
3. выдача градостроительного плана земельного участка в городском округе городе Калуге Калужской области;
4. предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства на территории городского округа города Калуги;
5. предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства на территории городского округа города Калуги;
6. выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство на территории городского округа города Калуги Калужской области;
7. выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию на территории городского округа города Калуги Калужской области;
8. присвоение, изменение и аннулирование адресов в городском округе городе Калуге Калужской области;
9. выдача копий документов из землеустроительного дела и документов, подтверждающих право владения землей в муниципальном образовании «Город Калуга»;
10. выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки муниципального образования «Город Калуга»;

---

<sup>1</sup> 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

11. прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком в городском округе городе Калуге Калужской области;
12. согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования;
13. утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории в городском округе городе Калуге Калужской области;
14. предварительное согласование предоставления земельного участка на территории в городском округе городе Калуге Калужской области;
15. предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов на территории городского округа города Калуги Калужской области;
16. предоставление земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно на территории городского округа города Калуги Калужской области;
17. постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно на территории городского округа города Калуги Калужской области;
18. 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 городского округа города Калуги Калужской области;
19. направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности на территории городского округа города Калуги;
20. направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке на территории городского округа города Калуги;
21. установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации на территории городского округа города Калуги Калужской области;

22. выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, по реконструкции дома блокированной застройки, осуществляемых с привлечением средств материнского (семейного) капитала;

23. признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом в городском округе городе Калуге Калужской области;

24. перераспределение земельных участков и земель, государственная собственность на которые не разграничена, и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности, на территории городского округа города Калуги Калужской области (далее – перераспределение земельных участков);

25.направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства в городском округе городе Калуге Калужской области;

26. установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески в городском округе городе Калуге Калужской области;

27. подготовка и утверждение документации по планировке территории в городском округе городе Калуге;

28. выдача разрешения на использование земель или земельного участка, которые находятся в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута на территории городского округа города Калуги Калужской области.

| <b>Управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги</b> |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Количество оказываемых муниципальных услуг:                                           | 28     |
| Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг             | 28     |
| Количество услуг, переведенных в электронный вид                                      | 25     |
| Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ                                 | 22     |
| Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги                                 | 46     |
| Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 2025 год                 | 17 418 |
| Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг     | 11 739 |
| Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ                                    | 170    |

|                                                                     |        |
|---------------------------------------------------------------------|--------|
| Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок            | 17 169 |
| Количество жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг | 1      |

## Раздел I. Анализ удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением

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

1. опроса, размещенного на официальном сайте администрации городского округа города Калуги<sup>2</sup>.
2. Единого портала государственных и муниципальных услуг.

По результатам опроса, проведенного на официальном сайте администрации городского округа города Калуги, выявлено, что 60% опрошенных обращались за предоставлением услуги лично в управление, 40 % - через Единый портал госуслуг.

88,57% участников опроса отметили, что получили результат в положенный срок или раньше ожидаемого срока. 2 человека указали, что получили результат позднее ожидаемого срока, 2 заявителя получили отказ в предоставлении услуги.

По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

Таблица 1.  
«Удовлетворенность граждан качеством оказания услуг по результатам онлайн опроса»

| №<br>п/<br>п                                                 | Критерий<br>удовлетворенности                                                                                                                                                                                 | Количество<br>респондентов | Итог (значение<br>коэффициента<br>уф) | Интерпретация<br>значения коэффициента<br>удовлетворенности<br>заявителей качеством<br>муниципальных услуг |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                            | 2                                                                                                                                                                                                             | 3                          | 4                                     | 5                                                                                                          |
| 1                                                            | Удовлетворенность заявителей качеством работы управления                                                                                                                                                      | 35                         | 87,66%                                | Удовлетворенность граждан выше среднего уровня                                                             |
| 2                                                            | Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги) |                            | 81,27%                                | Удовлетворенность граждан выше среднего уровня                                                             |
| 3                                                            | Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)                                 |                            | 88,57%                                | Удовлетворенность граждан выше среднего уровня                                                             |
| Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления: |                                                                                                                                                                                                               |                            | 86,12%                                | Удовлетворенность граждан выше среднего уровня                                                             |

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

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

В оценке качества предоставления муниципальных услуг посредством Единого портала госуслуг приняли участие 770 заявителей. Средняя оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг управления на Едином портале госуслуг составила 4,37 баллов (87,46%).

Удовлетворенность граждан качеством оказания услуг на Едином портале госуслуг в 2025 году должна была составить не менее 4,5 баллов. По 5 услугам управления такой результат не достигнут.

Подробная информация об оценке каждой муниципальной услуги через Единый портал госуслуг представлена в приложении 1.1. к мониторингу.

При прохождении анкетирования, кроме выбора вариантов ответа, заявители по желанию оставляли дополнительные отзывы о получении услуг. С ними можно ознакомиться в приложении 1.2 к мониторингу.

Анализ отзывов показал следующие проблемы:

| <b>Категория проблемы</b> | <b>Конкретные проявления (на основе отзывов)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Организационные сбои      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Длинные очереди, невозможность попасть по записи (<i>«Пришёл и прождал в очереди 2 часа!»</i>);</li> <li>- Неэффективное распределение нагрузки между кабинетами (<i>«Из двух кабинетов приём ведут в одном»</i>).</li> <li>- Несогласованность статусов услуг (<i>«На Госуслугах значится как оказанная, но фактически не выполнена»</i>).</li> <li>- Необходимость многократных визитов (<i>«Ходил несколько раз, бесполезно»</i>).</li> </ul> |
| Ошибки в документах       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Опечатки в фамилиях и данных (<i>«Ошибка в фамилии, гоняют из кабинета в кабинет»</i>).</li> <li>- Выдача документов на другое лицо (<i>«Разрешение выдано Иконникову Д. А., хотя заявление подавалось от Ивановой И. А.»</i>).</li> <li>- Нечитаемые сканы (<i>«Документ плохо отсканирован, нечитаемый»</i>).</li> </ul>                                                                                                                       |
| Качество коммуникации     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Формальный подход (<i>«Сотрудник даже не стала слушать меня»</i>);</li> <li>- Отсутствие разъяснений (<i>«Не хватило информации о том, как подать заявление дистанционно»</i>).</li> <li>- Грубость (<i>«Ужасное общение с людьми»</i>).</li> </ul>                                                                                                                                                                                              |

Несмотря на наличие проблем ряд заявителей отмечают высокую скорость оказания услуг, вежливость и компетентность отдельных сотрудников, которые помогают разобраться в процедурах и исправить ошибки.

Кроме того, граждане ценят возможность подавать заявления через Госуслуги - это экономит время и избавляет от необходимости посещать управление лично. В ряде случаев заявители подчеркивают понятность интерфейсов и прозрачность процессов. При этом

отмечаются и технические сложности с электронными сервисами: проблемы с открытием файлов, несовместимость форматов с требованиями Росреестра, перекрытие важной информации отметкой об электронной подписи. Встречаются случаи, когда статус услуги на портале Госуслуг не соответствует реальному порядку оказания услуги, статусу рассмотрения заявления.

Особое внимание стоит обратить на услугу по постановке граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно на территории городского округа города Калуги Калужской области. В связи с большим количеством отказов в предоставлении услуги (по законным основаниям), преобладают (60%) негативные оценки предоставления данной услуги.

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

$$K_{уд} = (86,12\% + 87,46\%) / 2 = 86,79\% - \text{удовлетворенность выше среднего уровня.}$$

Снизить долю негативных оценок возможно за счёт понятной коммуникации, эмпатии и устранения барьеров для заявителей. Все формулировки для граждан должны быть простыми, без канцелярита, с акцентом на поддержку и понимание жизненной ситуации заявителя.

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

Также для повышения качества предоставления услуги необходимо более внимательно подходить к вопросу направления результата услуги в личный кабинет портала госуслуг – избегать ошибок в тексте документа, подкрепления чужого решения или некачественной копии результата услуги. Статусы рассмотрения заявления, направляемые заявителям в личный кабинет Единого портала госуслуг, должны соответствовать фактическому выполнению заявления (не допускать формального закрытия заявок, при неготовом результате 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) управления и их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;
- уровень доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с клиентами (заявителями): Единый портал госуслуг, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ);
- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2025 году представлена в разделе «Общая информация».

Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- перераспределение земельных участков (3 291 заявление);
- предварительное согласование предоставления земельного участка (2 746 заявлений);
- присвоение, изменение и аннулирование адресов (2 123 заявления).

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

### **1. Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг**

**Текущая ситуация:** в течение 2025 года 11 512 заявлений граждан было удовлетворено, по 4 318 заявлений были направлены отказы в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным в административных регламентах.

При анализе работы управления выявлено 249 просроченных заявлений в ФГИС «Платформа государственных сервисов 2.0» (далее – ПГС 2). Доля своевременно исполненных запросов составляет **98,57%**.

Управлением не в полной мере соблюдаются требования по направлению заявителям сведений о ходе рассмотрения заявлений<sup>3</sup>.

Только 705 заявлений были оформлены в модуле «очный прием» ПГС 2, 105 в модуле АРМ ЕЛК ПГС 3. Наиболее полноценно проводилась соответствующая работа по услуге «Выдача копий документов из землеустроительного дела и документов, подтверждающих право владения землей».

В 2025 году в управление поступили 5 жалоб на предоставление муниципальных услуг в сфере предоставления земельных участков. Жалобы были рассмотрены управлением в установленном порядке. 1 жалоба удовлетворена (подготовлен договор аренды).

В одной из жалоб заявитель отмечает грубость сотрудника: *«сотрудница сообщила, что документы на регистрацию ещё не направлялись, потому что у неё очень много работы. На вопрос: Сколько мне ещё ждать?» было сказано с явным недовольством: «Сколько нужно, столько и будете ждать» и бросили трубку».*

Подобное поведение сотрудника категорически недопустимо: представленная фраза и прерывание разговора демонстрируют грубое нарушение норм профессиональной этики и стандартов клиентоцентричного сервиса.

В целях регулирования потока заявителей в управлении введена предварительная запись на подачу заявления на предоставление услуг через официальный сайт администрации городского округа города Калуги. В 2025 году возможностью такой записи воспользовалось 34 человека.

**Расчет значения показателя:**  $U_s = (98,57\% + (100\% - 0,01\%)/2 = 99,3\%$

**Интерпретация полученного значения:** высокий уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (обеспечен благодаря тому, что большая часть заявлений была обработана своевременно).

**Рекомендации для повышения показателя:**

1. Принять меры по недопущению случаев нарушения сроков предоставления услуг.
2. Обеспечить, вне зависимости от способа обращения заявителя, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления услуг, направление в личный кабинет заявителя на едином портале государственных и муниципальных услуг:
  - сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
  - результатов предоставления муниципальной услуги.

---

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

3. Не допускать случаи некорректного общения сотрудников с гражданами.
4. Информировать заявителей о возможности предварительной записи на подачу документов на предоставление муниципальных услуг, в целях сокращения очередей на подачу заявления и регулирования потока заявителей (в том числе разместить информацию на стендах управления).

## **2. Уровень доступности получения муниципальных услуг**

**Текущая ситуация:** 26 муниципальных услуг управления возможно получить по различным точкам взаимодействия (Единый портал госуслуги и (или) МФЦ).

Через Единый портал госуслуг поступило 11 739 заявлений (67,39% от общего объема поступивших заявлений). 170 заявлений были поданы заявителями через МФЦ (0,98% от общего объема поступивших заявлений).

Таким образом, 92,86% услуг управления доступны в различных точках взаимодействия. 68,37% заявлений на предоставление муниципальных услуг поступили в электронном виде или через МФЦ.

В отношении доли массовых социально значимых услуг управлением в 2025 году достигнут показатель 71,17%. (рекомендованный к достижению показатель составлял 80%)

**Расчет значения показателя:**  $K_{мнк} = (92,86\% + 68,37\%) / 2 = 80,6\%$

**Интерпретация полученного значения:** очень высокий уровень доступности предоставления услуг.

### **Рекомендации для повышения показателя:**

1. Необходимо увеличить долю заявлений, направленных на предоставление массовых социально значимых услуг в электронном виде, до уровня более 80% от общего объема поступивших заявлений.

По каждой муниципальной услуге, в отношении которой не достигнут рекомендованный показатель – провести анализ и выявить причины недостаточной востребованности получения в электронной форме (в том числе подготовить карту «болей» при необходимости).

2. Повысить востребованность получения муниципальной услуги по выдаче копий документов из землеустроительного дела и документов, подтверждающих право владения землей через МФЦ, так как ее получение в электронном виде не реализовано.

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

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

В 2025 году утверждено 2 новых административных регламента по следующим услугам:

- предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;
- предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства.

Структура 16 административных регламентов управления в течение года была приведена в соответствие Федеральному закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

На конец 2025 года 13 административных регламентов были приведены в соответствие уставу городского округа города Калуги.

По состоянию на 10.03.2026 не утверждены необходимые изменения в соответствии с уставом городского округа города Калуги и Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в следующих регламентах:

- выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки муниципального образования «Город Калуга»;
- выдача копий документов из землеустроительного дела и документов, подтверждающих право владения землей в муниципальном образовании «Город Калуга»;
- согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования.

На конец 2025 года не соответствовали законодательству РФ следующие административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

- подготовка и утверждение документации по планировке территории (административный регламент не соответствует Постановлению Правительства РФ от 02.02.2024 № 112 (в ред. Постановления Правительства РФ от 07.07.2025 № 1025 (основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги));
- выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки (в перечне нормативных правовых актов указан недействующий правовой акт - приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.08.2011 № 424 «Об

утверждении порядка ведения органами местного самоуправления реестров муниципального имущества»).

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

Общее качество работы управления с административными регламентами определено на уровне **67,85%**.

**Расчет значения показателя:**  $U_{ap} = (100\% + 67,85\%) / 2 = 83,92\%$

**Интерпретация полученного значения:** качество работы с административными регламентами выше среднего уровня.

**Рекомендации для повышения показателя:**

1. Внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в отношении которых имеются замечания:

- подготовка и утверждение документации по планировке территории;
- выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки.

2. С 2026 года вступают в силу изменения в Градостроительный и Земельный кодексы РФ. В связи с чем необходимо оперативно привести в соответствие следующие административные регламенты:

- перераспределение земельных участков (привести основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, порядок заключения соглашения о перераспределении в соответствии с Земельным кодексом РФ (в ред. Федерального закона от 30.01.2026 № 12-ФЗ);

- выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию (привести перечень документов, необходимых для предоставления услуги в соответствии с Градостроительным кодексом РФ (в ред. Федерального закона от 31.07.2025 № 304-ФЗ);

- выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство (привести перечень документов, необходимых для предоставления услуги в соответствии с Градостроительным кодексом РФ (в ред. Федерального закона от 31.07.2025 № 304-ФЗ);

- предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов (привести

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с Земельным кодексом РФ (в ред. в ред. Федерального закона от 31.07.2025 N 295-ФЗ);

- предварительное согласование предоставления земельного участка» на территории муниципального образования «Город Калуга» (привести перечень документов в соответствии с Земельным кодексом РФ (в ред. в ред. Федерального закона от 31.07.2025 № 295-ФЗ).

3. Завершить работу по приведению административных регламентов в соответствие уставу городского округа города Калуги, а также в соответствии Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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 = (80,61%+99,3%+83,92%)/3 = 87,95%** - высокий уровень качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

Для повышения данного показателя необходимо:

- обеспечить достижение доли заявлений, направленных на предоставление массовых социально значимых муниципальных услуг в электронном виде, на уровне более 80 % от общего объема заявлений, поданных на предоставление услуг;
- принять меры по сокращению случаев нарушения сроков предоставления муниципальных услуг;
- своевременно внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

### 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:

$$\text{Кэф}(\%) = (86,79\% + 87,95\%) / 2 = 87,37\%$$

Учитывая, что управлением за рассматриваемый период было принято более 10 тыс. заявлений, к полученному результату применяется повышающий коэффициент в размере 1,05%.

$$\text{Кэф}(\%) = 87,37\% * 1,05 = 91,73\% \text{ очень высокий уровень эффективности.}$$

Анализ опыта внешних клиентов управления (заявителей) указывает на недостаточно качественную работу по организации процессов предоставления услуг (длительные очереди, ошибки при направлении результатов услуги, формальный подход при коммуникации с заявителями).

При этом выделяется заявителями компетентность отдельных специалистов (Киселев С.Н., Конюхова С.Н., Галанцева И.Д., Валиева О.В.).

Доступность услуг управления реализована на высоком уровне: заявители могут выбрать удобный для них канал получения услуг – Единый портал госуслуг, ГБУ КО «МФЦ Калужской области» или предварительно записаться на прием в управление через сайт администрации городского округа Калуги.

Однако наблюдаются проблемы с информированием граждан о ходе рассмотрения заявлений. По большинству заявлений, поданных в управление путем личного обращения, (84,4%) сведения не направляются гражданам. Кроме того, зафиксированы жалобы на несоответствие направленного статуса и фактического исполнения заявления.

Для перехода к клиентоцентричной модели работы по предоставлению муниципальных услуг необходимо сместить фокус с формального соблюдения процедур на решение проблем заявителя, прозрачность процессов и персонализированную поддержку. Это потребует не только технических и организационных доработок, но и изменения корпоративной культуры.

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

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>Показатель</b>                                                | <b>Изменение<br/>в 2025 году</b> | <b>Причины изменения</b>                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Удовлетворенность качеством предоставления услуг                 | +0,72%                           | Увеличение удовлетворенности граждан качеством предоставления услуги посредством Единого портала госуслуг |
| Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг          | -1,26%                           | Снижение уровня качества работы с административными регламентами                                          |
| Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг | +1,88%                           | Снижение числа заявлений, рассмотренных с нарушением установленных сроков                                 |
| Уровень доступности получения муниципальных услуг                | -                                | <i>Динамика отсутствует, т.к. показатель введен с 2025 года</i>                                           |
| Уровень работы с административными регламентами                  | -7,43%                           | Не утверждены до конца 2025 года необходимые изменения в ряде административных регламентов.               |
| Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг     | -0,28%                           | Снижение оценки практической части мониторинга                                                            |

## **Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении**

Оценка заявителями качества предоставления муниципальных услуг управления указывает на необходимость проведения оптимизации работы по обслуживанию заявителей:

1. Решить проблему наличия очередей для подачи заявления и документов на предоставление услуг, в том числе путем популяризации получения услуг управления посредством Единого портала госуслуг, МФЦ, или используя предварительную запись для личной подачи заявлений в управление.

2. Довести до сотрудников, непосредственно предоставляющих муниципальные услуги, необходимость обязательного применения стандартов клиентоцентричности и применения простого и понятного языка при коммуникации с заявителями (как в письменном формате, так и при устном общении).

3. Разработать и внедрить шаблоны ответов и отказов в предоставлении услуг, написанные «понятным языком» (без канцелярита), с объяснением причин и рекомендаций по дальнейшим действиям.

4. Руководителям структурных подразделений управления, оказывающим муниципальные услуги: осуществлять постоянный ежедневный контроль за:

- своевременной обработкой и закрытием заявлений на предоставление услуг;
- направлением заявителям информации о ходе рассмотрения заявлений, посредством ПГС 2, ПГС 3;
- корректностью направляемого результата предоставления услуг (качество скан-образа документа, соответствие запрашиваемого результата, понятность содержания ответа).

Для улучшения практической части работы по предоставлению муниципальных услуг в управлении необходимо:

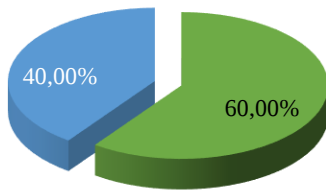
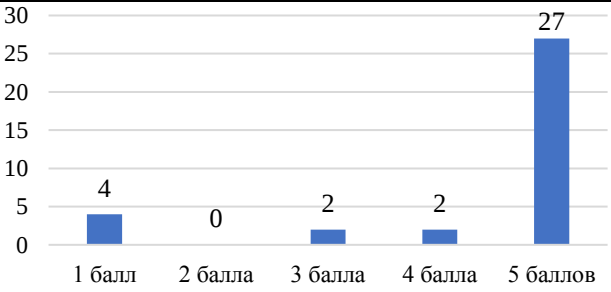
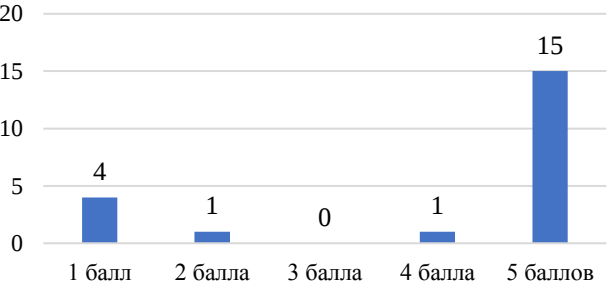
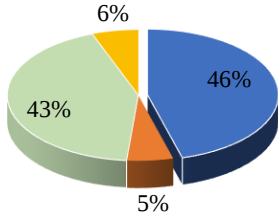
- Обеспечить долю заявлений, направленных на предоставление массовых социально значимых услуг управления в электронном виде, через Единый портал госуслуг от общего числа поступивших заявлений, на уровне более 80 %.

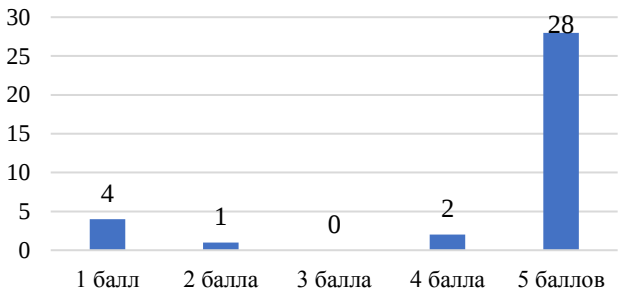
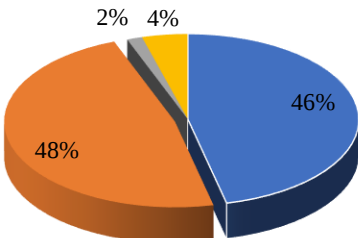
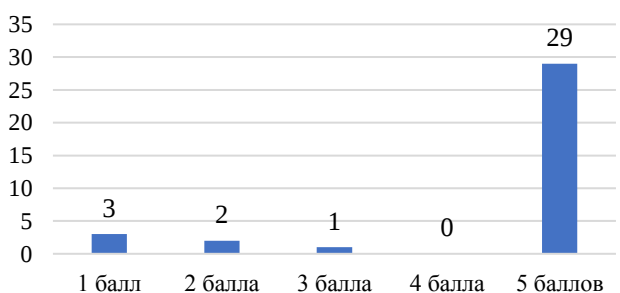
В случае недостижения указанного показателя по какой-либо из услуг управления - анализировать причины, по которым заявители предпочитают личный визит. Составить «карту болей» и направлять информацию в отдел по вопросам местного самоуправления комитета муниципальной службы и развития местного самоуправления управления делами главы городского округа города Калуги.

- Внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в соответствие с действующим законодательством.

Выполнение представленных рекомендаций обеспечит рост индекса удовлетворенности граждан качеством оказываемых услуг выше 90% (4,5 балла).

### Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

| <p>Каким способом вы обращались в управление за получением муниципальной услуги?</p>                                                                                                    |  <p>■ лично посетил управление</p> <p>■ Единый портал госуслуг</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>4</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>  | Рейтинг | Количество | 1 балл | 4 | 2 балла | 0 | 3 балла | 2 | 4 балла | 2 | 5 баллов | 27 |
| Рейтинг                                                                                                                                                                                 | Количество                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |            |        |   |         |   |         |   |         |   |          |    |
| 1 балл                                                                                                                                                                                  | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |            |        |   |         |   |         |   |         |   |          |    |
| 2 балла                                                                                                                                                                                 | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |            |        |   |         |   |         |   |         |   |          |    |
| 3 балла                                                                                                                                                                                 | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |            |        |   |         |   |         |   |         |   |          |    |
| 4 балла                                                                                                                                                                                 | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |            |        |   |         |   |         |   |         |   |          |    |
| 5 баллов                                                                                                                                                                                | 27                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |            |        |   |         |   |         |   |         |   |          |    |
| <p>Если вы лично посещали управление оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление муниципальной услуги в управление?</p> |  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>4</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>1</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table> | Рейтинг | Количество | 1 балл | 4 | 2 балла | 1 | 3 балла | 0 | 4 балла | 1 | 5 баллов | 15 |
| Рейтинг                                                                                                                                                                                 | Количество                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |            |        |   |         |   |         |   |         |   |          |    |
| 1 балл                                                                                                                                                                                  | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |            |        |   |         |   |         |   |         |   |          |    |
| 2 балла                                                                                                                                                                                 | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |            |        |   |         |   |         |   |         |   |          |    |
| 3 балла                                                                                                                                                                                 | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |            |        |   |         |   |         |   |         |   |          |    |
| 4 балла                                                                                                                                                                                 | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |            |        |   |         |   |         |   |         |   |          |    |
| 5 баллов                                                                                                                                                                                | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |            |        |   |         |   |         |   |         |   |          |    |
| <p>Насколько вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>                                                                                                        |  <p>■ получил результат раньше ожидаемого срока</p> <p>■ получил отказ в предоставлении муниципальной услуги</p> <p>■ получил результат в положенный срок</p> <p>■ получил результат позднее положенного срока.</p>                                                                                                |         |            |        |   |         |   |         |   |         |   |          |    |

| <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>4</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>2</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>28</td> </tr> </tbody> </table>                      | Рейтинг | Количество | 1 балл   | 4   | 2 балла      | 1   | 3 балла                                                       | 0  | 4 балла | 2  | 5 баллов | 28 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|----------|-----|--------------|-----|---------------------------------------------------------------|----|---------|----|----------|----|
| Рейтинг                                                                                            | Количество                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| 1 балл                                                                                             | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| 2 балла                                                                                            | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| 3 балла                                                                                            | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| 4 балла                                                                                            | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| 5 баллов                                                                                           | 28                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| <p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившем вам услугу</p>                                     |  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Мнение</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>вежливый</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>грубый</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table> | Мнение  | Процент    | вежливый | 46% | компетентный | 48% | особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен | 2% | грубый  | 4% |          |    |
| Мнение                                                                                             | Процент                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| вежливый                                                                                           | 46%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| компетентный                                                                                       | 48%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен                                      | 2%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| грубый                                                                                             | 4%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| <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>2</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table>                     | Рейтинг | Количество | 1 балл   | 3   | 2 балла      | 2   | 3 балла                                                       | 1  | 4 балла | 0  | 5 баллов | 29 |
| Рейтинг                                                                                            | Количество                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| 1 балл                                                                                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| 2 балла                                                                                            | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| 3 балла                                                                                            | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| 4 балла                                                                                            | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |
| 5 баллов                                                                                           | 29                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |            |          |     |              |     |                                                               |    |         |    |          |    |

## Оценка услуг через Единый портал госуслуг

| Наименование услуги                                                                                                                                                                                                                                                | Индекс CSI | Количество оценок |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------|
| Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории                                                                                                                                                           | 5          | 2                 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме                                                                                                                                                                                | 5          | 8                 |
| Выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство                                                                                    | 5          | 11                |
| Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию                                                                                                                                                                                                                   | 5          | 3                 |
| Установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески                                                                                                                                                                                   | 5          | 1                 |
| Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, по реконструкции дома блокированной застройки, осуществляемых с привлечением средств материнского (семейного) капитала | 5          | 1                 |
| Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства                                                                                                                 | 4,93       | 30                |
| Присвоение, изменение и аннулирование адресов                                                                                                                                                                                                                      | 4,88       | 245               |
| Предоставление земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно                                                                                     | 4,87       | 61                |
| Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов                                  | 4,85       | 47                |
| Выдача градостроительного плана земельного участка                                                                                                                                                                                                                 | 4,76       | 70                |
| Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности                    | 4,69       | 13                |
| Перераспределение земельных участков и земель, государственная собственность на которые не разграничена, и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности                          | 4,57       | 132               |
| 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               | 4,5        | 16                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
| Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке | 4,23 | 42 |
| Предварительное согласование предоставления земельного участка»                                                                                                                                                                                                                                                   | 4,14 | 70 |
| Установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации                                                                                                                                                                                                             | 3    | 2  |
| Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно                                                                                                                                                                                           | 2,67 | 15 |
| Выдача копий документов из землеустроительного дела и документов, подтверждающих право владения землей                                                                                                                                                                                                            | 1    | 1  |

## Приложение 1.2.

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ошибка в фамилии, гоняют из кабинета в кабинет, проблема не решена придётся повторно приходить                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Оформление земельных участков</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Услугой доволен.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Услуга оказана добросовестно и в срок!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Спасибо большое. Быстро и четко                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Очень быстро получил результат. Спасибо Конюховой Светлане Николаевне за оперативность и компетентность                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| С сентября 2025 года услуга не оказана, но на портале Госуслуг значится как оказанной. То в отпуске сотрудники, то они мне звонили и я не приходил, хотя по детализации звонков входящих от этого органа не было!                                                                                                                                                             |
| Ходил несколько раз. Попасть трудно, по записи не попал. Ждать нужно часами. Из двух кабинетов приём ведут в одном. Организации приема никакой.                                                                                                                                                                                                                               |
| Спасибо за оказание услуги и консультации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства</b>                                                                                                                                                                                                                         |
| Всё замечательно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Удобно, понятно. Компетентные сотрудники, которые объяснили все требования закона, помогли создать грамотную заявку.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Все понравилось, сотрудники компетентные                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно</b>                                                                                                                                                                                                                                                |
| Кабинете 113, получила консультацию помощь в оформление зем.участка ,как многодетная .Валиева Ольга Владимировна! очень вежливая , приятная девушка ,объяснила помогла ! Спасибо ей огромное !                                                                                                                                                                                |
| Подачу документов как многодетная мама. Мне сразу отказали даже в подачи документов якобы я не прохожу по получению земли т.к я проживаю в квартире соц.найма и ещё +4 человека с площадью 43.9 кв.м, и имею долю у родителей 1/4 в площади 51.3 кв.м. Сотрудник даже не стала дальше принимать и слушать меня а просто сказала вам не положен участок как многодетной семьи. |
| <b>Перераспределение земельных участков</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Спасибо большое Галанцевой Ирине Дмитриевне , за оперативно подготовленные документы !                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Специалист Ирина очень быстро подготовила документы и вызвала для подписания. В целом сотрудник очень компетентный.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Спасибо сотруднику Галанцевой Ирине Дмитриевне, документы были подготовлены быстро. Сотрудник сразу сообщила по телефону, что можно приезжать и подписывать проект. Сотрудник была вежлива, все подробно объяснила. Вопросов у меня никаких не осталось.                                                                                                                      |
| Спасибо Киселеву С.Н. За оперативную, качественную подготовку документов. Побольше бы таких сотрудников                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Все было прекрасно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Подготовка и утверждение документации по планировке территории</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Услуга в полном объеме в установленные сроки. Исполнитель компетентный и внимательный                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Выдача разрешения на строительство</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Очень хорошо. Все рассказали объяснили как лучше сделать                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>прочее</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Издевательски долго. Что бы получить нужные документы я отстоял очередь трижды, от 1,5 до 2,5 часов каждый раз.<br>Постойте разок сами!                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Ужасное общение с людьми</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

\* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

**Оценка удовлетворённости граждан качеством работы управления по результатам  
оценки пользователей на Едином портале государственных услуг**

| Отзыв                                                                                                                                                                                                                                           | Оценка<br>граждан |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Комитет земельных отношений</b>                                                                                                                                                                                                              |                   |
| <b>Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов</b>        |                   |
| Услуга, подача заявления в электронном виде это очень удобно, но без помощи я бы сама не смогла подать правильно заявление и об этом даже не знала. Мне не хватило информации о том, что можно заявление подать дистанционно и как это сделать. | 4                 |
| Очень быстро ! Спасибо большое                                                                                                                                                                                                                  | 5                 |
| Спасибо но можно поподробнее. И что делать если этот земельный участок не используется и не окрашивается больше 15 лет                                                                                                                          | 5                 |
| супер                                                                                                                                                                                                                                           | 4                 |
| Все замечательно!                                                                                                                                                                                                                               | 5                 |
| Всё отлично,спасибо!                                                                                                                                                                                                                            | 5                 |
| Быстро, грамотно, вежливо и понятно.                                                                                                                                                                                                            | 5                 |
| Все отлично!                                                                                                                                                                                                                                    | 5                 |
| <b>Предоставление земельных участков на торгах</b>                                                                                                                                                                                              |                   |
| Ходила несколько раз, звонила несколько раз, отправляла несколько раз, бесполезно, спасибо за такие государственные услуги и поддержку!                                                                                                         | 1                 |
| <b>Предоставление земельных участков в собственность бесплатно</b>                                                                                                                                                                              |                   |
| Все сделано быстро. интерфейс запроса понятен. Сложностей не возникло.                                                                                                                                                                          | 5                 |
| Пришло уведомление о том, что услуга оказана. А в итоге документов у меня на руках нет и через сколько дней будут - не известно!                                                                                                                | 3                 |
| Всё замечательно, спасибо!                                                                                                                                                                                                                      | 5                 |
| Все было несложно, сотрудница помогла зайти в профиль госуслуг и составить заявление                                                                                                                                                            | 3                 |
| Заявку приняли очень быстро и качественно.<br>Очень внимательное отношение. Благодарю.                                                                                                                                                          | 5                 |
| Все супер очень удобно и быстро.                                                                                                                                                                                                                | 5                 |
| Оперативно.                                                                                                                                                                                                                                     | 5                 |
| Оформление заявления заняло 10 минут                                                                                                                                                                                                            | 5                 |
| мне понравилось                                                                                                                                                                                                                                 | 5                 |
| Услуга оказана квалифицировано.<br>Общение со специалистом на высшем уровне.<br>Огромное спасибо за уделённое время!!!!                                                                                                                         | 5                 |
| Все как надо                                                                                                                                                                                                                                    | 5                 |
| Очень быстро предоставили услугу по оформлению участка под гараж.<br>Спасибо большое.                                                                                                                                                           | 5                 |
| <b>Предварительное согласование предоставления земельного участка</b>                                                                                                                                                                           |                   |
| Услуга на данный момент не оказана! Только зря пришёл и прождал в очереди 2 часа, чтоб услышать: мы вам позвоним!                                                                                                                               | 1                 |
| Спасибо!                                                                                                                                                                                                                                        | 5                 |
| Спасибо за оперативность и разъяснения                                                                                                                                                                                                          | 5                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Очень удобно, пользуюсь постоянно. Супер!!!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5 |
| Все удобно и быстро оформили.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5 |
| Удобно и относительно быстро. Со второго раза согласовали                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5 |
| Оперативно.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5 |
| Очень удобно и быстро                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5 |
| Очень удобно получить услугу через портал. Но по данной услуге пришлось обратиться непосредственно в орган исполнительной власти, т. к. не смогла с первого раза выбрать нужный бланк заявления и получила отказ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4 |
| всё прошло быстро и хорошо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4 |
| всё прошло отлично, сотрудники компетентные, вежливые. Всё помогли оформить.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5 |
| <p>Делал предварительное согласование предоставления земельного участка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 13 декабря 24г. подал заявление через Госуслуги,</li> <li>- 23 декабря 24г. получил отказ(несоответствие установленным требованиям); речи о пересечении с другими участками не шло,</li> <li>- 13 января 25г. подал заявление на тот же участок, но по установленным требованиям,</li> <li>- 30 января 25г. получил отказ(ПОЛНОЕ пересечение с другим участком).</li> </ul> <p>Оказывается: в декабре 2024г. кто-то тоже решил подать заявление именно на этот участок.</p> <p>Очень странно, что на участок, десятилетиями никому не нужный, одновременно появилось два заявителя!</p> | 1 |
| <b>Перераспределение земельных участков</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |
| Можно было бы побыстрее                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5 |
| Большое спасибо. Все очень доброжелательно.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5 |
| Нет разъяснений.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1 |
| Все прошло в срок, я очень доволен. Большое спасибо.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5 |
| Заявление было зарегистрировано 24.10.25, положительное решение пришло 12.11.25. Меня это очень устраивает! Благодарю!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5 |
| Отказ формальный. В суть никто не вникал                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2 |
| Не с первого раза попал в ту ветку которую надо). Для простого человека не очень понятно какие пункты выбирать. Если знать куда идти по менюшкам то отлично. Мне помог кадастровый инженер).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4 |
| Обратился за услугой. Приняли решение оперативно, раньше намеченного срока. Очень благодарен.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5 |
| Быстро, профессионально, спасибо большое!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5 |
| Всё чётко, быстро и понятно.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5 |
| Все плохо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 |
| Услуга не оказана!!!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1 |
| Спасибо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5 |
| Все отлично: быстро и понятно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4 |
| Работают очень хорошо. Быстро реагируют!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5 |
| Спасибо большое, всем сотрудникам                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5 |
| Всё прекрасно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Спасибо большое                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5 |
| Как то странно , схема и план составлены при помощи официального порыла nspd.gov.ru. При этом все загрузки в необходимом формате сделаны от туда, а по итогу схема не правильная                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1 |
| Услуга оказана в полном объеме                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5 |
| <b>затянули время вышел срок 20 дней</b> после подачи заявления 11 января, а документы еще не отдали!!! зато в декабре 2024 года подал такое же заявление, так отказ вынесли раньше 20 дней!!! из за отсутствия стоимости , хотя могли до 20 дней подождать и стоимость появилась и услугу могли бы оказать в декабре еще. или начале января 2025 г                                                                                                                                                                                                                     | 1 |
| <b>Выдача копий документов из землеустроительного дела и документов, подтверждающих право владения земле</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |
| <b>услуга не оказана</b> , в последний день позвонили и сказали, что ничего не нашли, хотя договор аренды был.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1 |
| <b>Комитет архитектуры и градостроительства</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |
| <b>Отдел ведения информационной системы обеспечения градостроительной деятельности</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |
| <b>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</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
| Оказание услуги неудоалетварительное. <b>К рассмотрению обращения подходят формально</b> , как роботы, даже не вникают в суть представленных документов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1 |
| <b>Выдано разрешение на другое лицо.</b> Заявление подавалось от Ивановой И.А., разрешение выдано Иконникову Д.А. Просьба, в кратчайшие сроки урегулировать вопрос!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 |
| <b>Присвоение, изменение и аннулирование адресов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |
| в Решении об заказе в качестве причины указан: Ответ на межведомственный запрос свидетельствует об отсутствии документа и (или) информации, необходимых для присвоения объекту адресации адреса или аннулирования его адреса, и соответствующий документ не был представлен заявителем (представителем заявителя) по собственной инициативе". <b>Не понятно, о предоставлении какого документы идет речь, если при заполнении заявления о предоставления услуги была приложена Выписка из реестра?</b> или речь идет о другом документе? Тогда прошу написать, о каком? | 2 |
| Быстро получили ответ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5 |
| Так держать! +1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4 |
| Очень быстро,спасибо большое                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5 |
| Всё отлично, а главное быстро и без хождения по кабинетам                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5 |
| очень быстро! спасибо!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5 |
| Спасибо, все сделали быстро                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5 |
| Очень внимательно отнеслись к моему заявлению - лично позвонили, указали на ошибку и подсказали как лучше действовать дальше в моей ситуации. Большое спасибо!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5 |
| <b>Нет возможности открыть файлы. Все плохо.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1 |
| Быстро, удобно , спасибо большое                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5 |
| Просто. Быстро. Отлично.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5 |

|                                                                                                                                                                     |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Огромное спасибо за оперативность.                                                                                                                                  | 5 |
| Неверная причина отказа! Паспорт действителен!!!                                                                                                                    | 1 |
| Быстро! Супер! Спасибо Вам!                                                                                                                                         | 5 |
| Быстро и не выходя из дома!                                                                                                                                         | 5 |
| Быстро и оперативно оказана услуга                                                                                                                                  | 5 |
| Даже несмотря на то, что я не совсем разобралась как правильно оформить заявление, услугу оказали и быстро, спасибо большое.                                        | 5 |
| Быстрое принятие решения это радует.                                                                                                                                | 5 |
| скорость решения вопроса пару часов. отлично                                                                                                                        | 5 |
| Просто и быстро                                                                                                                                                     | 5 |
| Непонятно только почему не улица такая то дом 1                                                                                                                     | 5 |
| все сделано в кратчайшие сроки и в лучшем виде!!!                                                                                                                   | 5 |
| Удобно и оперативно. Спасибо.                                                                                                                                       | 5 |
| Адрес объекта не совпадает с тем что зарегистрирован в ЕГРН                                                                                                         | 1 |
| Не все категории для выбора понятны обычному человеку (не чиновнику, ежедневно работающему с данной услугой). Мне даже кажется, что я что-то не корректно заполнил. | 3 |
| Спасибо большое за быстрый ответ.                                                                                                                                   | 5 |
| отлично                                                                                                                                                             | 4 |
| Все очень быстро и чётко. Спасибо                                                                                                                                   | 5 |
| Очень быстро и оперативно, спасибо!                                                                                                                                 | 5 |
| Очень удобно и быстро. Без лишних проблем.                                                                                                                          | 5 |
| Супер быстро!!!                                                                                                                                                     | 5 |
| Все быстро!                                                                                                                                                         | 5 |
| Большое спасибо исполнителю! Образцовая оперативность и профессионализм!                                                                                            | 5 |
| Все очень понравилось! Все быстро и без дополнительных посещений гос.инстанций.                                                                                     | 5 |
| все сделано раньше озвученные срока                                                                                                                                 | 5 |
| Подала заявление через госуслуги, решение принято в срок. Спасибо большое сотрудникам за оперативность.                                                             | 5 |
| Быстро и понятно! Спасибо!                                                                                                                                          | 5 |
| Легко оформил, быстро получил, спасибо!                                                                                                                             | 5 |
| Молодцы все отлично. Всем огромное спасибо...                                                                                                                       | 5 |
| Благодарю за оперативность                                                                                                                                          | 5 |
| Отлично                                                                                                                                                             | 5 |
| <b>Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства</b>           |   |
| <b>Результат в исполнительном органе получать неудобно, т.к часы работы такие же, как у большинства людей, почему нельзя выслать на почту или на госуслуги?</b>     | 3 |
| Достаточно быстро оказана услуга                                                                                                                                    | 5 |
| <b>Выдача градостроительного плана земельного участка</b>                                                                                                           |   |
| Уложились в срок, спасибо!)                                                                                                                                         | 5 |
| ок                                                                                                                                                                  | 5 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Отметка об электронной подписи перекрывает часть документа и важную информацию                                                                                                                                                                                                                                           | 1 |
| Отлично!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5 |
| Отлично.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5 |
| прислали чужой план                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1 |
| Добрый день. Документ очень плохо отсканирован. Не читаемый. Если есть возможность переделайте.                                                                                                                                                                                                                          | 1 |
| Подавал заявку из МО на земельный участок расположенный в Калуге. Немного запутался (сайт запрашивал кадастровый номер с отличным от моего количества цифр). Пришлось обратиться в МФЦ в Калуге. Там девушка помогла. Получилось быстро.                                                                                 | 4 |
| <b>Отдел объектов капитального строительства</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |
| <b>Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности</b>                                                                   |   |
| Оперативно! Все в срок!                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5 |
| Ответ получен быстро!!                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5 |
| Спасибо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5 |
| Все оперативно и понятно.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5 |
| <b>Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке</b> |   |
| Очень оперативно, оказана услуга.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5 |
| Быстро, хорошо.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5 |
| Управлением архитектуры и градостроительства г. Калуги моё заявление рассмотрено формально!                                                                                                                                                                                                                              | 1 |
| быстро и удобно                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5 |
| Всё хорошо                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5 |
| Удобно, быстро.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5 |
| Все профессионально и быстро                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5 |
| Все на высшем уровне!!!                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5 |
| Горуправа отработала быстро и на 5+ однако в сервисе ГОСУСЛУГИ отсутствует возможность сформировать человекочитаемый формат заявления, который требуют регистраторы в РОСРЕЕСТРЕ. Из-за этого росреестр пишет приостановки.                                                                                              | 1 |
| Всем доволен!                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5 |
| <b>Выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство</b>                                                                                                                                   |   |
| Спасибо огромное!                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5 |
| <b>Организационно-контрольный отдел</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |
| <b>Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на получение земельных участков в собственность бесплатно</b>                                                                                                                                                                                                |   |
| У меня есть трое детей, Она уже совершенно летние, не разу от государство ни копейки не получала. Единственный раз попросила и то отказали...Спасибо...                                                                                                                                                                  | 1 |

|                                                                                           |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Очень не понятно! И странно что другим гражданам одобряют а тем кто нуждается не одобряют | 1 |
| <b>Я не понимаю причину отказа</b> , я многодетная мама...мне отказывают участок земли ?  | 2 |
| Бездельники                                                                               | 1 |

*\* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

## Анализ объема запросов, поступивших на предоставление муниципальных услуг

| №<br>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<br>(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» |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           |                                                                                                                                                                                 |                                                                        |                                              | Количество положительных решений                      | Рассмотрено с нарушением сроков | Количество отказов в предоставлении услуги (в приеме документов) |                                                        |                                                                    |                                           |                                                                                                      |                                                                     |                                                                                                 |
| 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                                                                                             | 2                                                                      | 425                                          | 261                                                   | 0                               | 112                                                              | да                                                     | 0                                                                  | да                                        | 144                                                                                                  | да                                                                  | 6                                                                                               |
| 2.                                        | Перевод жилого помещения в нежилое, нежилого помещения в жилое                                                                                                                  |                                                                        | 37                                           | 17                                                    | 0                               | 6                                                                | да                                                     | 0                                                                  | да                                        | 15                                                                                                   | да                                                                  | 0                                                                                               |
| 3.                                        | Выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство |                                                                        | 400                                          | 154                                                   | 1                               | 197                                                              | да                                                     | 0                                                                  | да                                        | 346                                                                                                  | да                                                                  | 16                                                                                              |

|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |      |      |     |     |    |                         |    |      |    |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------|------|-----|-----|----|-------------------------|----|------|----|----|
| 4.                                                                              | Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5 | 120  | 64   | 2   | 49  | да | 0                       | да | 102  | да | 64 |
| 5.                                                                              | Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности                                                                   |   | 355  | 334  | 5   | 19  | да | 0                       | да | 240  | да | 2  |
| 6.                                                                              | Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке |   | 806  | 650  | 3   | 158 | да | 0                       | да | 642  | да | 28 |
| 7.                                                                              | Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, по реконструкции дома блокированной застройки, осуществляемых с привлечением средств материнского (семейного) капитала                                                |   | 16   | 9    | 0   | 2   | да | 0                       | да | 7    | да | 0  |
| Отдел ведения информационной системы обеспечения градостроительной деятельности |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |      |      |     |     |    |                         |    |      |    |    |
| 8.                                                                              | Выдача градостроительного плана земельного участка                                                                                                                                                                                                                                                                | 2 | 1164 | 946  | 6   | 55  | да | 0                       | да | 1019 | да | 48 |
| 9.                                                                              | Присвоение, изменение и аннулирование адресов                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2 | 2123 | 2048 | 6   | 88  | да | 0                       | да | 1850 | да | 49 |
| 10.                                                                             | Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом                                                                                                                                                                                                                                                   | 1 | 36   | 27   | 0   | 3   | да | 1 (отозвана заявителем) | да | 5    | да | 4  |
| 11.                                                                             | 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                                                              | 3 | 1305 | 572  | 122 | 489 | да | 0                       | да | 991  | да | 1  |
| 12.                                                                             | Направление уведомлений о планируемом сносе объекта капитального строительства и                                                                                                                                                                                                                                  | 1 | 453  | 367  | 2   | 49  | да | 0                       | да | 273  | да | 2  |



|                                         |                                                                                                                                                                                                                                              |    |      |      |    |      |    |             |    |      |     |   |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|------|----|------|----|-------------|----|------|-----|---|
| 22.                                     | Установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации                                                                                                                                        | 6  | 125  | 103  | 1  | 16   | да | 0           | да | 15   | да  | 0 |
| 23.                                     | Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, которые находятся в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута | 2  | 0    | 0    | 0  | 0    | да | 0           | да | 0    | нет | 0 |
| <b>Комитет земельных отношений</b>      |                                                                                                                                                                                                                                              |    |      |      |    |      |    |             |    |      |     |   |
| 24.                                     | Перераспределение земельных участков и земель, государственная собственность на которые не разграничена, и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности,»  | 15 | 3291 | 2047 | 35 | 769  | да | 1 (не удов) | да | 2230 | да  | 0 |
| 25.                                     | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории»                                                                                                                                    | 18 | 81   | 36   | 0  | 21   | да | 1 (не удов) | да | 43   | да  | 0 |
| 26.                                     | Предварительное согласование предоставления земельного участка                                                                                                                                                                               | 18 | 2746 | 1209 | 19 | 1320 | да | 3 (не удов) | да | 1764 | да  | 4 |
| 27.                                     | Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов            | 17 | 1305 | 863  | 6  | 285  | да | 1           | да | 659  | да  | 3 |
| 28.                                     | Предоставление земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно                                                               | 9  | 1656 | 1454 | 14 | 121  | да | 0           | да | 743  | да  | 0 |
| <b>Организационно-контрольный отдел</b> |                                                                                                                                                                                                                                              |    |      |      |    |      |    |             |    |      |     |   |
| 29.                                     | Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно                                                                                                                      | 1  | 499  | 22   | 2  | 415  | да | 0           | да | 492  | да  | 5 |

### 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 и документов, подтверждающих право владения землей                                                                                                                            | 0                                                                                                                                                          | 1                                                                                                                                   | 0                                                             | 33,3%                                                        |
| Выдача выписок из реестра муниципальной собственности на земельные участки                                                                                                                                                        | 0                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                   | 0                                                             | 0%                                                           |
| Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории                                                                                                                          | 1                                                                                                                                                          | 1                                                                                                                                   | 1                                                             | 100%                                                         |
| Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком                                                                                                                                                        | 0                                                                                                                                                          | 1                                                                                                                                   | 0,5                                                           | 50%                                                          |
| Согласование актов местоположения границ земельных участков, смежных с землями населенных пунктов или землями общего пользования                                                                                                  | 0                                                                                                                                                          | 1                                                                                                                                   | 0                                                             | 33,3%                                                        |
| Предварительное согласование предоставления земельного участка                                                                                                                                                                    | 0                                                                                                                                                          | 1                                                                                                                                   | 0,5                                                           | 50%                                                          |
| Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без проведения торгов | 1                                                                                                                                                          | 1                                                                                                                                   | 1                                                             | 100%                                                         |
| Постановка граждан на учет в качестве лиц,                                                                                                                                                                                        | 1                                                                                                                                                          | 1                                                                                                                                   | 1                                                             | 100%                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                              |   |   |     |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-----|--------|
| имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно                                                                                                                                                                 |   |   |     |        |
| Предоставление земельного участка, находящегося в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно                                                               | 0 | 0 | 0   | 0%     |
| Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, которые находятся в государственной неразграниченной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута | 0 | 1 | 0,5 | 50%    |
| 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                                                                                                                                                                               | 1 | 1 | 1   | 100%   |
| Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом                                                                                                                                                                              | 1 | 1 | 1   | 100%   |
| Выдача градостроительного плана земельного участка                                                                                                                                                                                           | 1 | 1 | 1   | 100%   |
| Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства                                                                                                                 | 1 | 1 | 0   | 66,67% |
| Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства                                                                                               | 0 | 1 | 0   | 33,3%  |
| Выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с                                                                                                                                  | 1 | 1 | 1   | 100%   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |     |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-----|-------|
| необходимостью продления срока действия разрешения на строительство                                                                                                                                                                                                                                               |   |   |     |       |
| Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1 | 1 | 0,5 | 83,3% |
| Присвоение, изменение и аннулирование адресов                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 | 1 | 1   | 100%  |
| Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства                                                                                                                                                                | 1 | 1 | 1   | 100%  |
| Установка информационной вывески, согласование дизайн-проекта размещения вывески»                                                                                                                                                                                                                                 | 1 | 1 | 1   | 100%  |
| Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке | 0 | 1 | 0   | 33,3% |
| Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности                                                                   | 0 | 1 | 0   | 33,3% |
| 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                                                              | 1 | 1 | 1   | 100%  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |     |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-----|--------------|
| Установление публичного сервитута в соответствии с главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации                                                                                                                                                              | 0 | 1 | 0,5 | 50%          |
| Перераспределение земельных участков и земель, государственная собственность на которые не разграничена, и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности                          | 1 | 1 | 1   | 100%         |
| Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, по реконструкции дома блокированной застройки, осуществляемых с привлечением средств материнского (семейного) капитала | 0 | 1 | 0,5 | 50%          |
| Подготовка и утверждение документации по планировке территории                                                                                                                                                                                                     | 1 | 0 | 0   | 33,3%        |
| <b>Итого:</b>                                                                                                                                                                                                                                                      |   |   |     | <b>67,85</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 доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с клиентами | Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид и (или) переданных в МФЦ                  | 92,86           |
|              |                                                                                                   | Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде и (или) через МФЦ              | 68,37           |
|              |                                                                                                   | <b>Итоговое значение показателя качества:</b>                                                      | <b>80,61%</b>   |
| 2            | Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг                                  | Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок                                     | 98,57%          |
|              |                                                                                                   | Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг                                      | 0,01%           |
|              |                                                                                                   | <b>Итоговое значение показателя качества:</b>                                                      | <b>99,28</b>    |
| 3            | Уровень работы с административными регламентами                                                   | Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами | 100%            |
|              |                                                                                                   | Коэффициент качества работы с административными регламентами                                       | 67,85           |
|              |                                                                                                   | <b>Итоговое значение показателя качества:</b>                                                      | <b>83,93</b>    |

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

| Наименование показателя                                                                           | Результат<br>2021 года | Результат<br>2022 года | Результат<br>2023 года | Результат<br>2024 года | Результат<br>2025 года | Динамика<br>показателя<br>(2022/2023/2024) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------------------------|
| Удовлетворенность качеством предоставления услуг                                                  | 92,7%                  | 89,66%                 | 91,5%                  | 86,07%                 | 86,79%                 | -3,04%/<br>+1,84%/<br>-5,43%<br>+0,72%     |
| Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг                                  | 98,9%                  | 98,38%                 | 98,56%                 | 97,4%                  | 99,28%                 | -0,52%/<br>+0,18%/<br>-1,16%<br>+1,88%     |
| Уровень доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с клиентами | -                      | -                      | -                      | -                      | 80,61%                 | -                                          |
| Уровень работы с административными регламентам                                                    | 93,05%                 | 87,5%                  | 96,43%                 | 91,35%                 | 83,92%                 | -5,55%/<br>+8,93%/<br>-5,08%<br>-7,43%     |
| Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг                                           | 89,02%                 | 90,3                   | 95%                    | 89,2%                  | 87,94%                 | +1,28%/<br>+4,7%/<br>-5,8%<br>-1,26%       |
| Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг                                      | 90,86%                 | 90%                    | 93,2%                  | 92,01%                 | 91,73%                 | -0,86%/<br>+3,2%/<br>-1,19%<br>-0,28%      |