

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В УПРАВЛЕНИИ ЭКОНОМИКИ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ ГОРОДА КАЛУГИ В 2025 ГОДУ

I. Анализ результатов социологического онлайн опроса граждан о качестве предоставления государственной услуги за 2025 год

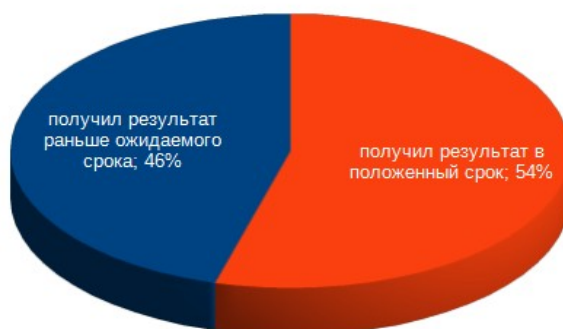
В 2025 году в управлении экономики и имущественных отношений города Калуги (далее - Управление) проведена оценка качества предоставления государственной услуги «Осуществление уведомительной регистрации территориальных соглашений и коллективных договоров на территории городского округа города Калуги Калужской области (далее – государственная услуга). Данная государственная услуга оказывается отделом экономического прогнозирования комитета экономического развития Управления. Согласно данным ГАС «Управление», в течение 2025 года на получение государственной услуги поступило 199 заявлений.

В течение указанного года для граждан была организована круглосуточная возможность самостоятельно в режиме онлайн принять участие в оценке качества предоставления государственной услуги.

В социологическом опросе, проводимом в рамках оценки качества, приняло участие 46 человек, все они обратились лично в Управление для получения услуги.

Среди критериев удовлетворенности граждан наиболее высоко были оценены **временные характеристики предоставления государственной услуги** Управления (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – 100 %.

Диаграмма 1. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»

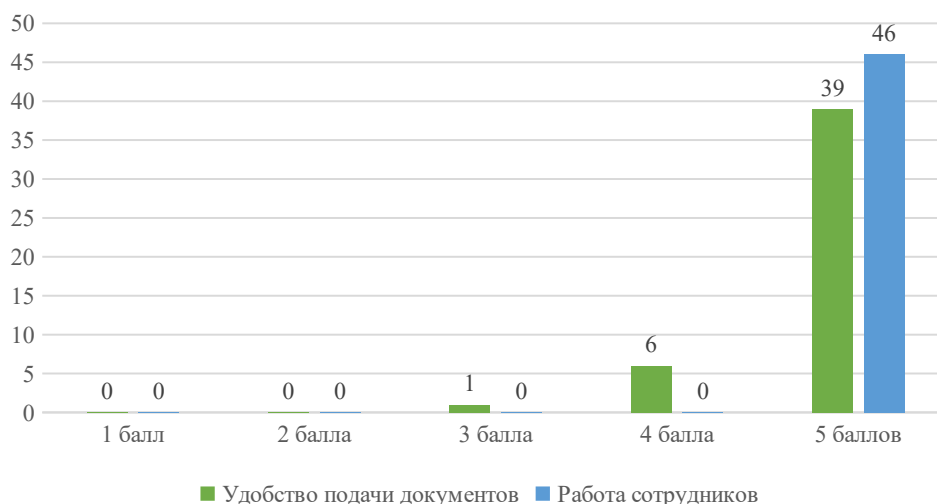


Среди заявителей, принявших участие в анкетировании, 54,35 % отмечают, что получили результат предоставления услуг в срок, 45,65 % - раньше ожидаемого срока.

Подавляющее большинство заявителей (97,8%) высоко оценивают выбранный ими **способ обращения в Управление**. Один заявитель оценил способ на 3 балла. Все обращения совершены лично.

По данным опроса, граждане единогласно высоко оценили работу сотрудников Управления: все ответы оценены на 5 баллов, что соответствует 100 % удовлетворенности.

Диаграмма 2. «Оценка гражданами качества работы Управления по результатам онлайн опроса»

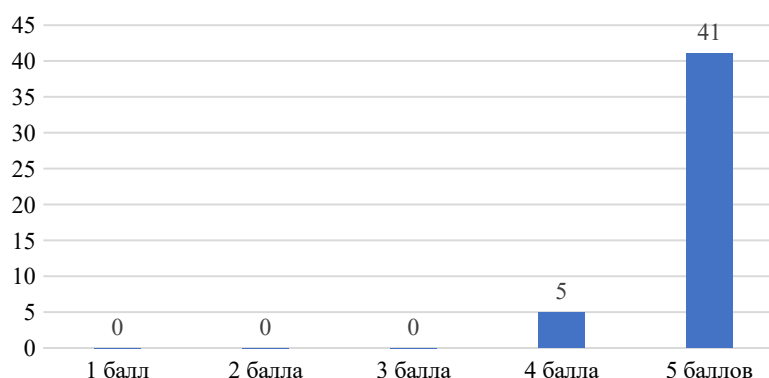


Вежливость и компетентность сотрудников Управления, оказавших государственную услугу отмечена всеми заявителями.

Таким образом средний показатель качества работы управления составил 98,42%.

Качеством предоставления информации о порядке предоставления услуг граждане удовлетворены на 97,83%.

Диаграмма 3. «Оценка гражданами качества предоставления информации об услуге»



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

№ п/п	Оставьте общий отзыв о получении услуги в органе администрации городского округа города Калуги
1.	Спасибо!
2.	Хорошая задумка «в помощь людям».
3.	Услуга оказана быстро, качественно . Специалисты все компетентные, вежливые .
4.	Все отлично, спасибо
5.	Отлично
6.	Спасибо за оперативность предоставления услуги

7.	Услуга оказана качественно, без ожидания . Сотрудник по телефону проконсультировал о всех этапах услуги, а так же о необходимых документах для получения услуги. Ответил на все вопросы очень вежливо . При личном обращении все было оформлено в кратчайшие сроки.
8.	Всё устраивает, быстро и качественно
9.	Замечательно
10.	Большое спасибо за оперативность!
11.	Прекрасный специалист Надежда Сергеевна, успехов Вам!!!
12.	Хорошее качество работы
13.	Услуга получена в срок
14.	Услуга получена быстро и в срок
15.	Большая благодарность специалистам за качество и сроки предоставления услуги!
16.	Быстро. Удобно и комфортно.
17.	Понравился специалист, который обстоятельно объяснил вопросы о сроке действия коллективного договора, об изменениях некоторых статей в трудовом законодательстве, которые должны быть учтены в договоре. Всё чётко, грамотно, быстро!
18.	СПАСИБО

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Совокупность выше рассматриваемых параметров определяет среднее значение **уровня удовлетворенности граждан качеством оказания государственной услуги**. По результатам опроса данное значение составило 98,71 % (выше предыдущего периода на 3,59 %).

Результаты оценки 2025 года говорят об очень высоких показателях удовлетворенности граждан качеством предоставления услуги.

Сравнительный анализ результатов опроса 2025 года с аналогичными результатами 2023-2024 годов

Ежегодное проведение социологических опросов граждан о качестве предоставления государственной услуги позволяет проводить сравнительный анализ результатов, отслеживать динамику изменения удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги.

Таблица 1 «Сравнительный анализ результатов оценки качества предоставления государственных услуг»

Наименование показателя	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Результат 2025 года	Динамика показателя (2023/2024/2025)
Удовлетворенность граждан временными характеристиками	98,90	98,79	100	-0,11/+1,21
Удовлетворенности граждан качеством работы управления	91,92	95,13	98,42	+3,21/+3,29
Удовлетворенности граждан качеством представленной информации	89,78	90,71	97,83	+0,93/+7,12
Общая удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг	93,30	95,12	98,71	+1,82/+3,59

III. Выводы по результатам проведения оценки качества

Сравнительный анализ показал, что в 2025 году получены максимальные результаты за весь период проведения оценки, что свидетельствует об очень высокой удовлетворенности граждан качеством оказания государственной услуги. Работа сотрудников получила максимально возможные оценки.

Основные достоинства, которые отмечают заявители, — оперативность (услуги оказываются быстро, без ожидания), качество исполнения и профессионализм сотрудников: респонденты подчеркивают компетентность сотрудников, подробные консультации и грамотное разъяснение сложных вопросов.

Важную роль играет и человеческий фактор — многие отмечают вежливость, внимательность и доброжелательность сотрудников. Эмоциональный фон отзывов исключительно позитивный: преобладают слова благодарности и одобрения. В целом предоставление услуги отвечает ключевым ожиданиям граждан — скорость, качество, профессионализм и клиентоцентричность.

Все показатели удовлетворенности граждан приблизились к максимально возможным значениям. В 2026 году Управлению следует поддерживать достигнутый уровень качества работы.

В целях дальнейшей реализации принципов и стандартов клиентоцентричности необходимо в 2026 году обеспечить достаточное количество заявителей, оценивших качество предоставления государственной услуги. Для этого необходимо проводить активное информирование граждан о возможности участия в оценке качества предоставления государственной услуги.