

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ ГОРОДА КАЛУГИ В 2025 ГОДУ

В 2025 году в управлении записи актов гражданского состояния города Калуги (далее - Управление) проведена очередная оценка качества предоставления 12 оказываемых государственных услуг.

В течение указанного года для граждан была организована круглосуточная возможность в режиме онлайн принять участие в опросе о качестве оказания Управлением государственных услуг посредством:

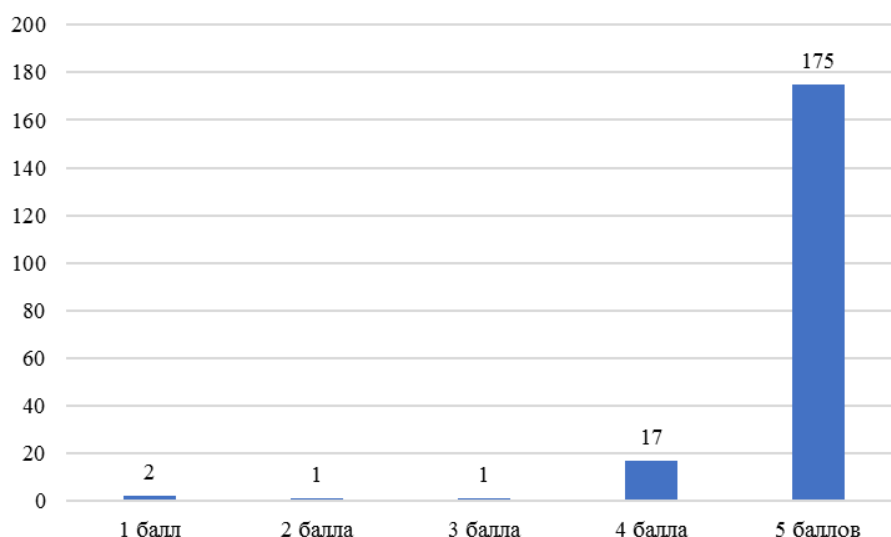
1. опроса, размещенного на официальном сайте администрации городского округа города Калуги.
2. Единого портала государственных и муниципальных услуг.

I. Анализ результатов социологического онлайн опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг за 2025 год, проведенного посредством официального сайта администрации городского округа города Калуги

В социологическом опросе приняло участие 206 человек. Из граждан, принявших участие в опросе, 95,14 % обращались лично в Управление для подачи документов, через Единый портал госуслуг документы направили 7 респондентов, 1 человек направил документы по электронной почте и 2 человека подали заявление через МФЦ.

Среди критериев удовлетворенности граждан наиболее высоко были оценены временные характеристики предоставления государственных услуг Управления (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – 97,21%. Граждане, оценившие данный параметр от 1 до 3 баллов отмечают длительное ожидание очереди (до 40 минут)

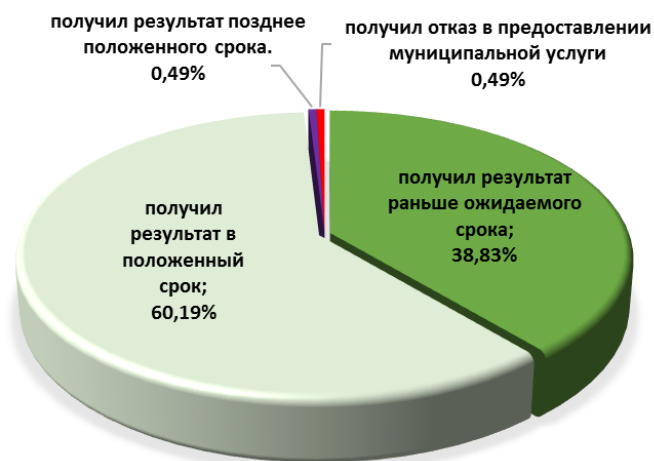
Диаграмма 1. «Оценка гражданами времени ожидания очереди при подаче документов на предоставление услуг (при личном обращении)»



Среди заявителей, принявших участие в анкетировании и оценивших срок получения результата услуги:

- 38,83 % получили результат предоставления услуг раньше ожидаемого срока;
- 60,19 % получили результат в положенный срок;
- 0,97 % получили результат позднее положенного срока или получили отказ в предоставлении государственной услуги.

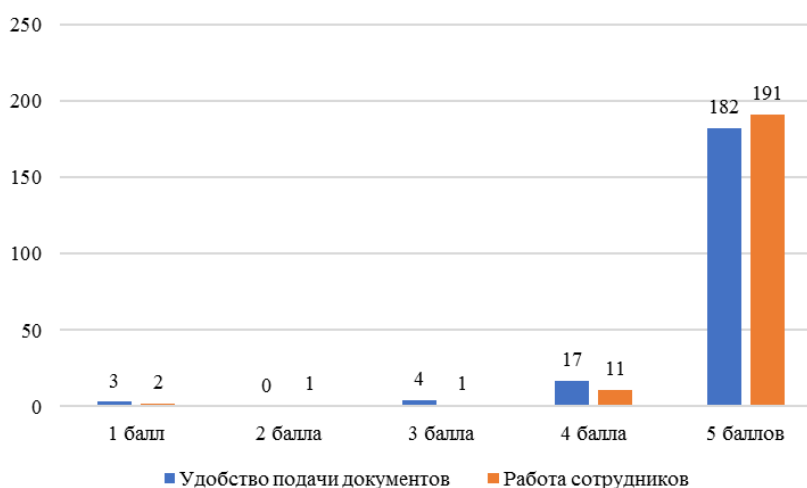
Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»



Граждане **удовлетворены качеством работы** Управления на 97%. Большинство граждан отмечают высокий уровень вежливости и доброжелательности сотрудников, оперативность оформления документов.

Удобство подачи заявления 7 заявителей оценили от 1 до 3 баллов. Данные респонденты отмечают неэффективную организацию процесса предоставления услуги через Единый портал госуслуг (дублирование информации в письменном виде, которая указана в электронном заявлении), грубое общение сотрудников, неудовлетворительные условия помещений.

Диаграмма 3. «Оценка гражданами качества работы Управления по результатам онлайн опроса»



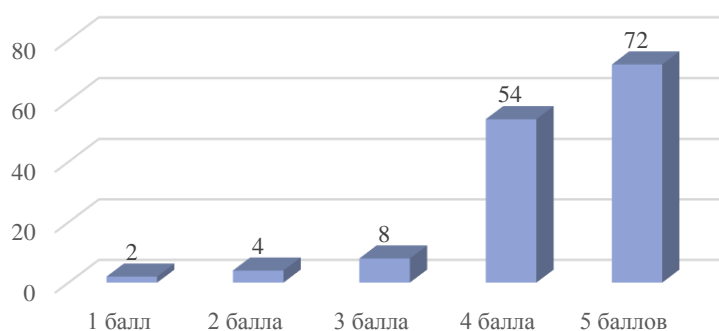
При оценке мнения заявителей о сотрудниках управления, предоставляющих государственные услуги, 97,57% заявителей посчитали сотрудников Управления, оказавших им услугу, достаточно вежливыми и компетентными. 0,97% отметили проявленную со стороны сотрудников грубость и указали на их некомпетентность. Остальные заявители отметили, что при предоставлении услуги особого впечатления о сотруднике нет, но вопрос был решен.

Диаграмма 4. «Мнения заявителей о сотрудниках управления, предоставляющих государственные услуги»



Качеством предоставления информации о порядке оказания услуг граждане удовлетворены на 95,15%. Респонденты, оценившие данный параметр от 1 до 3 баллов отмечают трудности получения необходимой информации по телефону (сложно дозвониться, отсутствие ответа на интересующие вопросы).

Диаграмма 5. «Оценка гражданами качества предоставления информации об услугах»



Совокупность выше рассматриваемых параметров определяет среднее по Управлению значение **уровня удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг - 96,63%**.

На основании полученных результатов можно сделать выводы, что большинство заявителей, обратившихся в Управление, высоко оценивают качество оказания услуг.

С комментариями заявителей о качестве предоставления государственных услуг можно ознакомиться в приложении 1 к настоящему отчету.

II. Оценка удовлетворённости граждан качеством работы Управления по результатам оценки пользователей на Едином портале государственных услуг

В 2025 году заявители оставляли отзывы по результатам предоставления государственных услуг Управления на Едином портале госуслуг. Всего поступило и было проанализировано 755 отзывов в отношении 6 государственных услуг управления.

Индекс удовлетворенности граждан качеством оказания муниципальных услуг составил 4,92 балла. (98,33%). Это свидетельствует о высокой удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг в электронном виде.

Таблица 2.
«Результат оценки качества работы
Управления на Едином портале госуслуг»

Наименование услуги	Индекс CSI	Количество оценок
Государственная регистрация установления отцовства	5	6
Государственная регистрация рождения	4,97	410
Государственная регистрация смерти	4,96	33
Государственная регистрация заключения брака	4,93	238
Выдача повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния или иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие фактов государственной регистрации акта гражданского состояния	4,93	30
Государственная регистрация расторжения брака	4,71	38
Итого:	4,92 (98,33%)	755

Все рассматриваемые услуги достигли показателя выше 4,5 баллов (*минимальный порог качества предоставления услуг, установленный министерством цифрового развития Калужской области*).

Анализ отзывов о работе Управления демонстрирует высокий уровень удовлетворенности заявителей: большинство оценок - 4 и 5 баллов. Граждане особенно отмечают скорость оказания услуг, вежливость и доброжелательность сотрудников, удобство совершения необходимых процедур.

Особенно высоко оцениваются: организация торжественных церемоний бракосочетания, сокращение числа необходимых визитов при регистрации рождения ребенка, а также возможность дистанционного оформления заявлений.

Вместе с тем некоторые заявители сталкиваются со сложностями при подаче заявлений через Единый портал госуслуг: данные не переносятся автоматически, интерфейс недостаточно интуитивен, отсутствуют понятные инструкции. Отмечаются несогласованность сроков (долгий период между подачей онлайн заявления и приёмом) и проблемы с системой записи («вызывают не по записи, а по талону»).

Для повышения качества оказания услуг рекомендуется, разработать (в случае отсутствия) и распространить видеоинструкции по подаче заявлений в электронном виде, синхронизировать онлайн запись и фактический приём заявителей в Управлении.

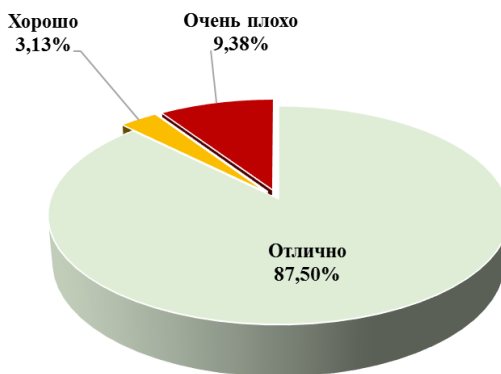
С комментариями заявителей о качестве предоставления государственных услуг можно ознакомиться в приложении 2 к настоящему отчету.

III. Удовлетворенность граждан качеством работы Управления по результатам оценки пользователей в сети «Интернет»

В 2025 году проведен анализ оценок граждан, посетивших Управление, в публичной системе отзывов об организациях в сети Интернет.

Гражданами был оставлен 31 комментарий в отношении работы Управления. Результаты анализа отзывов граждан в публичной системе показали, что средняя оценка работы Управления равна 4,5 баллов (91,88%).

Диаграмма 6.
«Результат оценки качества работы Управления в сети Интернет»



Большинство отзывов об Управлении носят положительный характер: заявители высоко оценивают скорость обслуживания, вежливость и профессионализм сотрудников, а также доступность разъяснений по всем вопросам. Отмечаются случаи индивидуального подхода - например, успешное решение сложных запросов (поиск документа 1937 года) и эмоциональная поддержка в непростых жизненных ситуациях (при расторжении брака).

Граждане отмечают, что даже при неторжественной регистрации брака сотрудники помогают создать праздничное настроение. Консультируют по телефону и онлайн, оперативно реагируют на запросы и подробно разъясняют все нюансы - в том числе при подготовке документов для смены фамилии или других процедур.

Вместе с тем выявлены проблемы: технические сбои системы талонов, задержки очереди из-за необходимости оплаты в банке, чрезмерно длительные сроки выдачи отдельных документов (вплоть до полугода для некоторых архивных свидетельств), а также отдельные случаи некорректного поведения сотрудников и инфраструктурные неудобства (отсутствие парковочных мест возле Дворца торжеств).

С комментариями граждан, оставленными в сети Интернет о качестве предоставления государственных услуг, можно ознакомиться в приложении 3 к настоящему отчету.

IV Общий коэффициент удовлетворенности внешних клиентов (заявителей) качеством оказания услуг

Показатель определяется как среднее значение полученных результатов оценки качества предоставления услуги через официальный сайт администрации городского округа города Калуги, Единый портал госуслуг, сеть «Интернет»:

$Куд = (96,63\% + 98,83\% + 91,88) / 3 = 95,61\%$ - очень высокая удовлетворенность граждан качеством предоставления услуг.

V. Сравнительный анализ результатов опроса 2025 года с аналогичными результатами 2021-2024 года

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

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

Наименование показателя	2021 год	2022 год	2023 год	2024 год	2025 год	Динамика показателя (2022/2023/2024/2025)
Удовлетворенность граждан временными характеристиками	91,85%	86,38 %	88,81%	91,70%	97,21%	-3,04%/ +2,43%/ +2,89%/ +5,51%
Удовлетворенности граждан качеством работы управления	90,86%	85,85 %	86,99%	90,74%	97%	-5,01 %/ +1,14%/ +3,75%/ +6,26%
Удовлетворенности граждан качеством представленной информации	90,00%	85,66 %	83,27%	87,14%	95,15%	-6,73 %/ -2,39%/ +3,87%/ +8,01%
Общая удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг	90,93%	85,95 %	86,64%	90,18%	96,63%	4,29 %/ +0,69%/ +3,54%/ +6,45%
Оценка удовлетворенности граждан на ЕПГУ	-	-	-	98%	98,33%	+0,33%
Результаты оценки граждан в сети Интернет	82,00%	88,00%	85,18%	83,5%	91,88%	+3,18%/ -2,82%/ -1,68%/ +8,38%

Результаты оценки качества предоставления государственных услуг Управления в 2025 показывают положительную динамику по всем рассматриваемым параметрам. Стоит отметить, что за рассматриваемый период получены наилучшие результаты за весь период исследования обратной связи от заявителей.

VI. Выводы по результатам проведенного анализа

Анализ текущей ситуации показывает высокий уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг (95,61%), однако существует ряд направлений для совершенствования работы.

1. Создание комфортной среды обслуживания.

- Рекомендуется оборудовать помещения Управления системами кондиционирования, организовать удобную парковку возле Дворца торжеств.

- Необходимо оптимизировать процесс оплаты госпошлины (также, как и в 2023, 2024 годах наблюдаются жалобы на то, что необходима оплата госпошлины непосредственно в отделении банка, однако количество таких жалоб сократилось).

- Минимизировать время ожидания в очередях, в том числе за счет повышения эффективности системы электронной записи через Единый портал госуслуг.

2. Цифровизация и автоматизация процессов.

- Необходимо устранить дублирование данных при подаче заявлений через Единый портал госуслуг, обеспечив автоматический перенос информации из электронных заявлений.

- Разработать понятные видеоинструкции для заявителей для подачи электронных заявлений.

- Синхронизировать систему онлайн записи с реальным приемом граждан, исключив ситуации вызова не по электронной записи.

Кроме того, для повышения качества предоставления услуг и получения информации о «болях» внешних клиентов (заявителей) необходимо привлекать максимальное количество заявителей к участию в оценке качества предоставления государственных услуг Управления

Отзывы граждан, принявших участие в онлайн опросе, о качестве предоставления государственных услуг в управлении записи актов гражданского состояния города Калуги

№ п/п	Наименование услуги	Общий отзыв о получении услуги Управления
1.	Государственная регистрация рождения	<p>Заявление, как положено, чётко заполненное и со всеми необходимыми данными заранее заполнила на госуслугах. Выбрала время, в которое нужно прийти в ЗАГС и забрать его, пришла. Естественно, с новорождённым ребенком на руках, как и большинство (куда ж его ещё деть). Зашла сразу, но в итоге 25-30 минут ещё заняло оформление плюс почему-то снова надо было на бумажке вручную писать некоторые данные, которые и так уже были внесены на госуслугах. Смысл тогда? Нет экономии времени, нет просто оформления, нет быстроты, ещё и само помещение не комфортно, "совок". Шёл 21 век.</p> <p>В роддоме жене сказали подать заявление через портал Мы все сделали На след день пришел ответ, что услуга оказана и что необходимо записаться на выдачу бумажного документа Запись была на 31.01 Но я пришел 30 и все получил Спасибо Отличный сервис</p> <p>Все отлично, а главное быстро и удобно.</p> <p>Все оперативно и на высшем уровне. Девочки в 4 кабинете просто молодцы!!!</p> <p>Сотрудники очень вежливые знают свою работу сделали все быстро и с улыбкой</p> <p>Спасибо большое за человеческое отношение, оформили свидетельство о рождении раньше назначенной даты встречи, по сложившимся обстоятельствам.</p> <p>Приятно впечатлён работой сотрудников управления ЗАГС! Все мои отрицательные ожидания были абсолютно не оправданы. По телефону легко дозвонился, проконсультировали когда и куда с какими документами нужно явиться. На визит потратил не более получаса и все документы на руках. Одним словом, уважение, все наладили!</p> <p>Все хорошо, только в холле и кабинете, куда обращались, очень жарко и душно.</p>
2.	Государственная регистрация перемены имени	<p>Все хорошо</p> <p>Очень вежливый и оперативный специалист. Услуга оказана в полном объеме и в указанные сроки. Спасибо большое!</p> <p>Очень вежливый сотрудник, все быстро сделали 👍</p> <p>Хорошо. Но хотелось бы пройти процедуру электронно через Госуслуги.</p> <p>Очень вежливый персонал</p> <p>Замечательный персонал, всё быстро, удобно, комфортно.</p> <p>Благодарю коллектив женщин из 1 кабинета, провели по всем этапам до завершения, проконсультировали и разъяснили. Все четко и по делу.</p>

		Благодарю за новое имя
		Благодарю за проделанную работу и хорошее отношение
		Побольше бы таких вежливых и компетентных сотрудников как в загсе!
		Обращалась за получением документов. Вопрос мой решили в кратчайшие сроки.
		Доброжелательные люди, профессионалы своего дела.
		Все доступно объяснили, рассказали, все четко по теме. Работают люди знающие толк в своем деле.
		Вежливые, деликатные сотрудники. Все подробно объяснили, помогли в решении вопроса
		Быстро и компетентно
		Благодарность за быструю обработку документов и отличную консультацию!
		Хочу выразить благодарность сотруднику Чубуковой Анне за предоставление услуги. Фамилию поменяла в положенный срок. Сотрудник вежливый , понимающий с вопросом быстро помог.
		Всё понравилось, спасибо!
		Нужен кондиционер
		Приятно удивлена качеством и скоростью оказания услуги. Очень вежливые и компетентные сотрудники, во всем помогали и информировали!
		Грамотный сотрудник со знанием своего дела. Все понравилось.
		Вежливые и компетентные сотрудники легко помогли разобраться в вопросе, собрать все документы и сменить фамилию
		В ЗАГСе работают вежливые и компетентные сотрудники. Мне пошли навстречу и приняли раньше, чем было назначено в талоне, чтобы я успела переоформить документы перед уходом в декрет. Огромная благодарность.
		Всем давольно
		Все объяснили ,вежливый персонал
		Спасибо большое.Все выполнено в сроки.Очень вежливые специалисты.
		Очень милые сотрудники, помогли разобраться в вопросе и качественно выполнили свою работу
		Без нервов и напряжения, спасибо за оказанную помощь и с Наступающим Новым Годом!!!!
3.	Государственная регистрация смерти	Огромное спасибо сотрудникам , быстро оформили документы , вошли в положения , поддержали словом , было очень приятно что работают такие люди , дай бог им здоровья !
		Быстро, удобно
		Сделали свидетельство быстро . Спасибо.
4.	Государственная регистрация заключения брака	Прекрасное место, отзывчивые работники
		Все хорошо, быстро, качественно. Приятные вежливые сотрудники
		Очень вежливые сотрудники, все очень понравилось!
		Вежливый персонал, все внятно объяснили.
		Все отлично, за исключением очереди, ждали порядка получаса. Но ничего страшного, сотрудник очень вежливый

		приятная атмосфера, доброжелательный и компетентный сотрудник
		Здравствуйте, звонил по телефону четверг 13.03 с сайта . Ответа не было с 13 до 16. Много раз затем .Ближе к16.Взяли трубку . На мой вопрос (Что необходимо для заключения брака)? Мне ответили ,что приезжайте в 8 ,я сказал что из далека ,мне добавили к 14. Сегодня приехал, я за последний годы 20 лет ,такого хамства ещё не встречал. Все записал . Жаль, что в таком красивом с наружу здании, работают такие люди. Спасибо за понимание.
		Хочу выразить благодарность Абраминой Ирине Сергеевне за доброжелательное и компетентное отношение
		Очень приятное место, нам быстро помогли подать заявление
		Вежливые компетентные сотрудники , все спокойно и доступно объяснили
		Доволен обслуживанием. Сотрудники знают свою работу!!! Профессионалы
		Замечательные люди, прекрасное здание
		все отлично
		Мы с супругом остались довольны
		Очень быстро ,легко и удобно, девушка подсказала что и как, ответила на все вопросы , я рада что у нас в городе есть такие сотрудники !!!
		Персонал вежливый , приятно общаться, сделали все быстро, показали и рассказали , ответили на все вопросы
5.	Государственная регистрация расторжения брака	Быстро качественно
		Очередь быстро проходит
		Спасибо за оперативность и работу в выходные дни не нужно отпрашиваться с работы!
6.	Выдача повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния или иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие фактов государственной регистрации акта гражданского состояния	Все быстро и чётко
		Все понравилось, быстрое получение результата
		Рекомендация: организовать подачу заявления через портал Госуслуг
		Быстро выдали, все объяснили, отдельная благодарность М. А. Бересневой
		Молодцы
		Очень добрые, вежливые и компетентные девочки работают в 3 кабинете Управления ЗАГС г. Калуги! Дали грамотную консультацию и восстановили свидетельство о смерти прабабушки. Очень порадовало, что такие прекрасные люди работают в государственных учреждениях! Спасибо Вам огромное!
		Быстро, оперативно. Оплата госпошлины здесь же через Сбербанк Онлайн. Выдача документа сразу после оплаты.
		Добрый день. Хочу выразить огромную благодарность сотрудникам кабинета номер 3 отдела ЗАГС города Калуги. Быстрые, вежливые, компетентные. 2 раза обращались за справками, результат мгновенный. Спасибо вам огромное!!
		Всё прекрасно.Дайте сотруднику премию из третьего кабинета.Быстро и качественно.

		<p>Большое спасибо А.В. Чубуковой за вежливость и компетентную работу! К такому сотруднику приятно обращаться!</p>
		<p>Нужна была справочка о заключении брака и смене фамилии моей умершей матери. По телефону узнала о нужных документах, приехала, вся процедура заняла 10 мин. Спасибо большое!</p>
		<p>Добрый день. Звонил по телефону, сотрудник Загс, не ответил на мой вопрос ПРО ДОКУМЕНТЫ ,КОТОРЫЕ НАДО И СКАЗАЛ ПРИЕЗЖАЙТЕ.ПРИШЛОСЬ ЕХАТЬ ИЗ ЮХНОВА В КАЛУГУ 200КМ. ПО ПРИЕЗДУ Я ТАКОГО ХАМСТВА УЖЕ ДАВНО НЕ ВИДЕЛ И НЕ СЛЫШАЛ (МНЕ 49 ЛЕТ) . ПРОШУ принять меры.</p>
		<p>Долгое ожидание, за 40 минут был вызван по талону 1 человек. Работает 1 окно, хотя заявлено 2. За час выстроилась большая очередь.</p>
		<p>Часто обращаюсь в ЗАГС на Московской 215. И всегда максимально довольна. Сотрудники вежливые, доброжелательные, с искренним желанием помочь. Всегда быстро и удобно. А сейчас с оплатой через Сбербанк онлайн еще удобнее. Спасибо за ваш труд и прекрасное отношение!</p>
7.	Внесение исправлений	<p>Большая благодарность сотруднику. Помогла с решением проблемы</p>
		<p>Все хорошо</p>
		<p>Нет кондиционеров, летом очень жарко</p>
		<p>Замечательно</p>
		<p>Хочу выразить свою благодарность работнику ЗАГСа г.Калуги Оксане Петровне!! За оперативную профессиональную помощь в оформлении документов! Благодаря вашему внимательному отношению весь процесс изготовления документов прошёл быстро, без лишних волнений!!! Спасибо вам за вашу помощь и доброту!!!</p>
		<p>Огромное спасибо специалистам 1 кабинета.</p>

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Оценка удовлетворённости граждан качеством работы управления записи актов гражданского состояния города Калуги по результатам оценки пользователей на Едином портале государственных услуг

Отзыв	Оценка граждан
Государственная регистрация рождения	
Большое спасибо специалистам, которые приезжали в Перинатальный центр в аненках в праздники. Подала эл.заявление и естественно накосячила, помогли исправить ошибки, отнеслись спокойно, выдали свидетельство. Большое спасибо Вам.	5
Вежливый приятный сотрудник. Всё быстро сделано.	5
Спасибо, все отлично, быстро и профессионально	5
Спасибо! Все быстро сделали!	5
Я так и не поняла для чего я подала данные через госуслуги 7.11.25, на прием записана аж 22.11.25, а пришла-ничего не готово, вызывают не по записи, а по талону. В общем прийти лично было бы и проще и быстрее....	1
Все оперативно , сотрудники вежливы и доброжелательны , также все подсказали на все вопросы ответили	5
Спасибо за то что сделали по живой очереди а не записи)	5
Спасибо большое за работу	5
Отлично, получили свидетельство о рождении. Сотрудники приветливые	5
Усложнили процесс	4
Прекрасно слаженная работа сотрудников, которые знают свое дело, огромная Вам благодарность, за полученный документ	5
Очень удобно. Документы получили быстро, спасибо сотрудникам	4
Огромное спасибо, всё оформили быстро.	5
В ЗАГС г. Калуги работают отзывчивые люди. Мне понадобилось срочно оформить свидетельство о рождении сына. Пришла лично до официально назначенной даты встречи, меня выслушали и оперативно все сделали. Спасибо большое!	5
Всё прошло отлично спасибо	5
Спасибо за оперативность и качество!	5
Очень непонятно как подавать заявление - меня выручила видео от подруги, которая этот квест прошла. Почему данные на отца, сведения о регистрации брака не переносятся автоматически, ведь всё есть на госуслугах. Хотелось бы в органах такого плана при подаче заявления видео инструкцию где искать заявление и что заполнять.	3
Быстро, удобно, вежливый сотрудник	5
Все быстро и удобно	5
Все быстро оформили. Очередей в субботу не было.	5
Быстро, удобно и вообще великолепно	5
Быстро, легко и просто. Сотрудница всё объяснила подробно, общение очень вежливое. Спасибо	5
Все замечательно! Быстро и четко! Спасибо	5
Все очень быстро)	5
Отлично!!!	5

Оформили свидетельство о рождении буквально за пару дней. Раньше ездили 2 раза , сейчас ездили 1 раз. Когда живешь за городом, это очень удобно. Спасибо!	5
Спасибо большое что вот так все быстро .	5
Государственная регистрация заключения брака	
Отлично!!!	5
Так понравилось, что хотим прийти ещё. Приветливый и доброжелательный персонал. Регистрация яркая, запоминающаяся, эмоции захлестывали. Очень рады, что выбрали с торжественной частью.	5
Все прошло отлично Всем спасибо	5
всё просто супер!!! Спасибо огромное сотрудникам ЗАГСа за появление нашей СЕМЬИ!	5
сервис на высоте	5
Все прошло оперативно и без проблем	5
Всё четко и качественно	5
отлично!	5
Всё прошло отлично! Благодарю сотрудников ЗАГСа	5
Всё удобно, без проблем	5
Дистанционно подать заявление и оплатить госпошлину очень удобно! На следующий день поступил звонок с подтверждением! И в торжественный день все прошло на высшем уровне! Спасибо!	5
Всё отлично,Спасибо	5
все удобно и просто	5
Все отлично!	5
очень удобно, быстро	5
Все было хорошо и понятно	4
Не смотря на то что муж опоздал Смогли договариваться провести церемонию и даже успели сделать фотографии Спасибо всему коллективу ЗАГСа	5
чуть долго было, желательнее быстрее. довести до такого что все доки заполняешь приходишь в назначенное время сотрудник перепроверяет быстро подписи и поехали дальше	5
Всё супер	5
Спасибо за теплый прием, и предоставления уютной комнаты для бракосочетания.	5
Всё отлично!!!	5
Все отлично, быстро и удобно	5
Одни только плюсы ! Быстро , удобно , легко ! Супер ! Пришли в загс к назначенному времени, через 10 минут ушли) красота !	5
Выдача повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния или иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие фактов государственной регистрации акта гражданского состояния	
Вежливый сотрудник, качественно и быстро вручили свидетельство, всё понравилось	5
Быстро без очередей и проблем	5
Вежливые сотрудники, быстрое оказание услуг!	5
Государственная регистрация расторжения брака	
Услуга оказана в полном объёме без каких-либо затруднений.	4
Удобно, спасибо!	4

Слишком проблематично было оформить процедуру на госуслугах. Одно подтверждение за другим. Человек, который виртуозно не владеет компьютером, не сможет самостоятельно оформить. Надо упрощать и не заставлять людей бегать по инстанциям	2
Всё быстро, очень удобно.	5
всё прошло быстро, хорошо и качественно.	5
все быстро, но только стоимость услуги очень высокая	5

** орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

**Отзывы граждан об управлении записи актов гражданского состояния города
Калуги, оставленные на поисковых платформах в сети Интернет**

№ п/п	Отзыв	Оценка граждан
1	СИСТЕМА С ТАЛОНАМИ С ПЕРИОДИЧНОСТЬЮ ДАЁТ СВОЙ, НО СОТРУДНИКИ, ДАЖЕ МИМО БЕГУЩИЕ - ПОМОГЛИ , РАЗЪЯСНИЛИ, ПРИНЯЛИ... ВСЕ ВЫДАЛИ, БЫСТРО, ВПЕЧАТЛЕНИЯ ТОЛЬКО ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ.	5
2	Здравствуйте! Благодарю Марину Анатольевну за профессионализм. Марина Анатольевна решила мой вопрос очень быстро, задавала конкретные вопросы и в итоге я получила то за чем приходила - документ о браке моих бабушки и дедушки, который был заключен еще в 1937 !!!! году. Да, Марина Анатольевна на своём месте!!!	5
3	Поставил 5 звёзд, потому что, видимо, я оказался в нужное время, очереди не было, от слова СОВСЕМ.))) Специалист данного учреждения оформила все необходимые документы быстро и профессионально. Доступно и понятно ответила на все возникшие вопросы. Вероятно, это был мой день)))	5
4	Отлично всё раз'яснили. Приветливы.Нравится	5
5	Делал свидетельство об оцовсве ,все понравилось девочки все пояснили рассказали доступно .И быстро	5
6	Грамотный подход к своему делу, персонал вежливый 👍	5
7	Сотрудники вежливые. Оказали помощь, дали полное разъяснение. Спасибо.	5
8	Пока не обратилась, не знала, что по понедельникам выходной 🕒 Получала свидетельства о рождении после смены фамилии, все быстро и оперативно 🙌 10 из 10	5
9	Всё было сделано быстро, персонал проявил вежливость. Я получил свидетельство о расторжении брака всего за 15 минут. Уже место нет в паспорте ставить новые печати 🕒	5
10	Управление актов записи: Спасибо за быстрое оформление документов о расторжении брака Выражаю искреннюю благодарность сотрудникам Управления актов записи за оперативное и профессиональное оформление документов о расторжении брака. В столь непростой жизненной ситуации ваша компетентность и чуткое отношение к посетителям стали настоящей поддержкой. Особенно хотелось бы отметить слаженную работу команды, благодаря которой все необходимые процедуры были выполнены в кратчайшие сроки. Четкость инструкций, внимательное отношение к деталям и готовность ответить на любые вопросы помогли нам избежать лишней нервозности и ускорили процесс получения документов. Мы высоко ценим ваш профессионализм и преданность своему делу. Ваша работа имеет огромное значение для людей, оказавшихся в сложных жизненных обстоятельствах. Желаем вам дальнейших успехов в вашей важной и ответственной деятельности.	5

	Пусть ваша работа всегда будет отмечена благодарностью и признанием со стороны тех, кому вы помогаете. Еще раз спасибо за вашу оперативность и профессионализм!	
11	Оформляют документы и разводят очень быстро☺	5
12	Уж не знаю,как у других, но мой вопрос решили очень оперативно!!!	5
13	Адски медленно. Новый талон не вызывают, так как ждут когда человек сходит в Сбербанк и оплатит. Это человек может вообще не сразу пошел в Сбербанк.....это ужас просто. Очередь из 4 человек, прождала час и ещё продолжаю ждать	1
14	Чисто, персонал хороший	4
15	Замечательные сотрудники 🖤	5
16	Полгода предлагают ждать для получения свидетельства о рождении ссрр Не Украины Невежество и ханжество обязательно в этом болоте	1
17	Всё отлично хороший персонал	5
18	Через госуслуги все четко и быстро	5
19	Отлично спасибо большое вам	5
20	Приятно удивлены работой ЗАГСа! Вежливые сотрудники, консультируют, помогают, все очень быстро, очередь видела один раз	5
21	Меняла фамилию, доступно объяснили какие документы нужны, работали со мной около месяца. Спасибо большое	5
22	Быстро , народу вообще не было когда я приходила. Сотрудники вежливые	5
23	Быстро, вежливо, без очередей, удивили 🖤	5
24	Отвратительное и предвзятое отношение сотрудника ЗАГСа. Сроки регистрации брака выросли до 6 месяцев без всяких на то оснований, разговор на повышенных тонах,при уважительном обращении с моей стороны. Буду инициировать проверки в данном отделении загса.	1
25	Была свадьба, записывались на не торжественную роспись (кабинет) через госуслуги. Потом переносили запись на другую дату, оставляя также не торжественную. Нам позвонили, уточнили, очень хорошо проконсультировали и любезно отвечали на все-все вопросы. По регистрации: даже в кабинете нам сказали речь, мы надевали кольца, красиво ставили подписи, поздравляли и все такое (хотя думали просто распишемся и все). Девушки, что там работают все очень милые, добрые, приятные. Они буквально излучают тепло и любовь. Мне показалось, что им самим очень нравится их работа, так они светятся. Даже когда только подаешь заявление они создают праздничное настроение☺ А ещё они всегда нарядные и очень красивые. Спасибо огромное вам за наш праздник ❤️ Фото из ЗАГСа ещё не получили, поэтому будут те что недалеко от него)	5
26	Дворец великолепный 🖤 , все невесты прекрасны в белых платьях. Все вежливые , чистота кругом. Настроение праздничное. Персонал вежливо отвечают на все вопросы. Единственное что огорчило нет парковочных мест , машину не припарковать искали по закоулкам.	5
27	Отличное заведение, внутри хороший ремонт, замечательное место для начала совместной жизни и создания новой ячейки общества!	5

28	Все красиво 🖐️□	5
29	Был там один раз 😊 отличное место, поженились, хоть и простую роспись оформляли, однако и музыка, и кабинет в красном бархате, и торжественная речь, все было!	5
30	Прекрасные космонавтики молодожены сидят рядом, внутри не была, но здание красивое.	5
31	Прекрасное место и чудесный город.	5
32	Это мероприятие всегда прекрасно и благородно и торжественно	5

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.