

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА КАЛУГИ
ЗА 2023 ГОД**

Калуга, 2023 г.

Общая информация

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

Перечень муниципальных услуг управления:

1. выдача путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях;
2. регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций.

Общая информация о предоставлении муниципальных услуг

Управление образования города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	2
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	2
Количество услуг, переведенных в электронный вид	2
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	2
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	6
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг с января по октябрь 2023 года	9315
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	6889
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	-
Из них количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	9315
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

Раздел I. Анализ удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением образованием города Калуги

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2023 году, качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением, исследовалась на основе результатов проведения социологического опроса.

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

По результатам анкетирования выявлено, что 84,16% респондентов обращались за предоставлением муниципальных услуг через Единый портал госуслуг или региональный портал образовательных услуг Калужской области, 14,8% – путем личного обращения в управление, 1,04% по средством почты или электронной почты.

Большинство участников опроса отметили, что получили результат в положенный срок или раньше ожидаемого срока. 5 респондентов отметили, что получили результат позднее положенного срока.

По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог (значение коэффициента уф)	Интерпретация значения коэффициента удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг
1	2	3	4	5
1	Удовлетворенность заявителей качеством работы управления	385	88,58%	Уровень удовлетворенности выше среднего уровня
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальных услуг (сроки предоставления муниципальных услуг, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальных услуг)		96,06%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальных услуг (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		84,26%	Уровень удовлетворенности выше среднего уровня
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			89,64%	Уровень удовлетворенности выше среднего уровня

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 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 1.1 к мониторингу.

Заявители отмечают хорошую работу сотрудника управления Симикиной Н.Ю. (профессионализм, вежливость, оперативное решение вопроса, качественная консультация по оказанию услуги).

При этом, имеются жалобы заявителей на техническую работу Единого портала госуслуг и портала образовательных услуг Калужской области. Ряд заявлений, направленных заявителями в электронном виде, не поступили в управление.

Полученные данные указывают на оценку качества предоставления услуг в управлении выше среднего уровня (почти приближена к высокому качеству оказания услуг).

Управлению стоит обратить внимание на информирование граждан о порядке предоставления муниципальных услуг. В данном случае заявители не в полной мере удовлетворены качеством представленной информацией и простотой ее получения (61,5% заявителей, принявших участие в опросе, оценили данный критерий на 4 балла и только 30,13% на 5 баллов).

Раздел II. Анализ практики предоставления муниципальных услуг

На этапе анализа практики предоставления муниципальных услуг проверяется:

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления: сроки предоставления услуг, наличие жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) Городской Управы города Калуги, управления и их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;

- уровень перехода управления на предоставление муниципальных услуг в электронной форме, а также через МФЦ по принципу «одного окна»;

- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2023 году (за период с января по октябрь) представлена в разделе «Общие сведения». Все услуги управления пользуются высоким спросом среди населения.

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

1. Показатель «уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг»

Текущая ситуация: Все заявления, поступившие на предоставление услуг, были рассмотрены в установленные сроки.

Так как все услуги управления переведены и оказываются в электронном виде, предварительная запись для подачи заявлений на предоставления муниципальных услуг не требуется.

В 2023 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

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

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

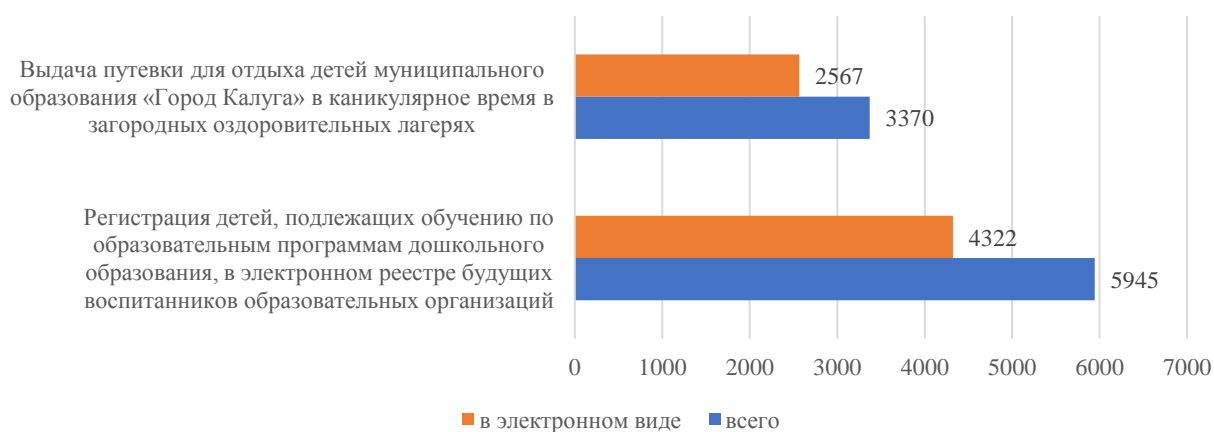
Рекомендации для повышения показателя отсутствуют, так как достигнуто его максимальное значение. Для поддержания значения данного показателя на высоком уровне

требуется также не допускать нарушения сроков предоставления муниципальных услуг, поступления жалоб на предоставление муниципальных услуг.

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

Текущая ситуация: все услуги управления успешно оказываются в электронном виде с помощью Единого портала госуслуг, а также портала образовательных услуг Калужской области. 73,95% заявлений на предоставление услуг поступили в электронном виде.

Диаграмма 1.
«Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг»



Расчет значения показателя: $У_{эл} = (100\% + 73,95\%) / 2 = 86,98\%$

Интерпретация полученного значения: очень высокий уровень перехода управления на предоставление услуг в электронном виде.

Рекомендации для повышения показателя: продолжить работу по оказанию услуг управления в электронной форме и не допускать снижения полученного показателя.

Напоминаем, что в случае личного обращения заявителя в управление за предоставлением муниципальных услуг, необходимо обеспечить информирование заявителя о ходе рассмотрения заявления через личный кабинет Единого портала госуслуг (во исполнение требований Постановления Правительства РФ от 01.03.2022 № 277 «О направлении в личный кабинет заявителя в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, заявления о предоставлении услуги, указанной в части 3 статьи 1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также результатов

предоставления государственной или муниципальной услуги, результатов предоставления услуги, указанной в части 3 статьи 1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

В части предоставления услуги по выдаче путевок для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях рекомендуется осуществить переход на преимущественное оказание данной услуги с помощью ФГИС «Платформа государственных сервисов» (в данном случае управление подключено к информационной системе, однако оказание услуги осуществляется с помощью ведомственной информационной системы).

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

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

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

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

Рекомендации для повышения показателя: отсутствует (передача муниципальных услуг в МФЦ управления нецелесообразна, в связи со спецификой предоставления услуг (в том числе важности точного времени подачи заявки непосредственно в управление).

4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»

Текущая ситуация: порядок предоставления всех муниципальных услуг утвержден административными регламентами.

Все административные регламенты предоставления муниципальных услуг соответствуют Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также нормативным правовым актам, непосредственно регулирующих предоставление данных услуг.

В 2023 году не требовалось внесения изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги по регистрации детей, подлежащих обучению по

образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций.

В административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях» необходимо внести изменения в части адреса электронной почты управления, в связи с его изменением с 25 августа 2023 года, а также актуализировать наименование Фонда пенсионного и социального страхования РФ (указано его старое наименование).

Информация об оценке качества работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления представлена в приложении 3 к мониторингу.

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 83,3\%) / 2 = 91,65\%$

Интерпретация полученного значения: Высокий уровень работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя: для повышения значения показателя необходимо внести изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях.

По итогам полученных показателей рассчитывается **коэффициент практики предоставления муниципальных услуг управления (Кпр):**

Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их полученные значения представлены в приложении 4 к мониторингу.

Кпр = $(100\% + (86,98\% + 0\%) + 91,65\%) / 3 = 92,88\%$

В соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 90% свидетельствует о высоком уровне качества и доступности предоставления услуг.

Для повышения данного значения показателя рекомендуется:

- провести работу по актуализации административного регламента предоставления муниципальной услуги по выдаче путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях;

- сохранять высокое значение доли услуг, оказанных в электронном виде, и, при возможности, увеличивать данное значение.

Раздел III. Подсчет коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг

Анализ эффективности предоставления муниципальных услуг проводится на основе результатов, полученных на предыдущем этапе мониторинга, а именно анализируется совокупный результат практики предоставления муниципальных услуг управления, а также удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

По результатам анализа эффективности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг по следующей формуле:

$$\mathbf{Кэф (\%) = (Куд(\%) + Кпр(\%))/2}, \text{ где}$$

Кэф (%) – коэффициент эффективности предоставления муниципальной услуги, %;

Куд(%) - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги, %.

Кпр(%) – коэффициент качества предоставления муниципальных услуг, %.

$$\mathbf{Кэф(\%) = (89,64\% + 92,88\%)/2 = 91,26 \%}$$

Учитывая, что управлением за рассматриваемый период было принято более 8 тыс. заявлений, в соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги, к полученному результату применяется повышающий коэффициент в размере 1,03%.

$$\mathbf{Кэф(\%) = 91,26\% * 1,03 = 94\%}$$

В соответствии с интерпретацией числовых значений результатов методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 90% свидетельствует об очень высоком уровне эффективности предоставления услуг.

Раздел IV. Сравнительный анализ результатов мониторинга 2023 года с аналогичными результатами за 2021-2022 год

Ежегодное проведение мониторингов позволяет проводить сравнительный анализ их результатов, отслеживать динамику происходящих изменений в качественных и количественных показателях работы управления, в части предоставления муниципальных услуг.

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Динамика показателя 2022/2023	Причины роста/падения показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	91,93%	-	89,64%	-/-2,29%	Увеличение числа респондентов. Большое количество заявителей оценивают критерии качества предоставления услуг на 4 балла (особенно в части информирования о порядке оказания услуг)
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	100%	100%	100%	0	-
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	85,21%	82,9%	86,98%	-2,31/+4,08	Увеличение доли заявлений, направленных в электронном виде
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	0%	0%	0%	0%	-
Уровень работы с административными регламентам	100%	100%	91,65%	0/-8,35%	Не внесены изменения в административный регламент по выдаче путевки для отдыха детей МО «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	95,07%	94,3%	92,88%	-0,77/-1,42	Снижение качества работы с административными регламентами
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	93,5 %	-	94% (с учетом повышающего коэффициента)	-/+0,5	Применение повышающего коэффициента в связи большим объемом заявлений, принятых управлением за рассматриваемый период

Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении образования города Калуги

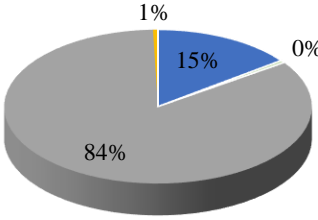
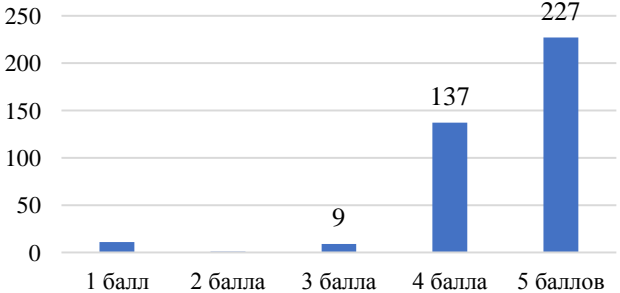
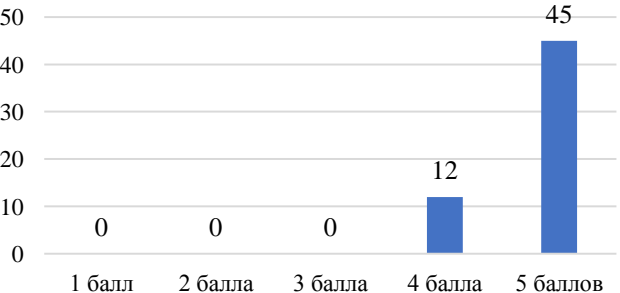
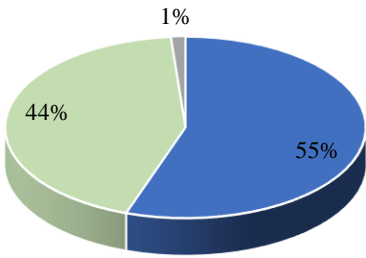
Проведение мониторингов позволяет диагностировать реальный уровень качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги. По результатам данного мониторинга сделаны выводы о высоком качестве предоставления муниципальных услуг в управлении.

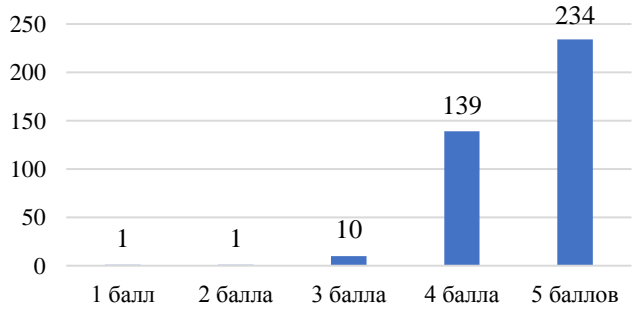
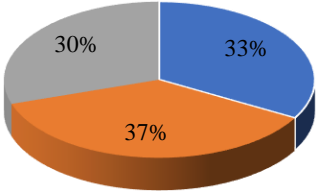
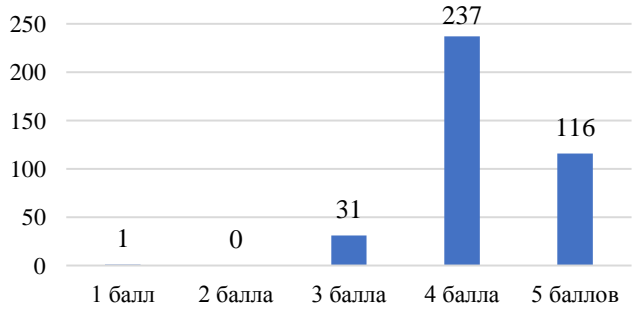
Результаты онлайн опроса граждан о качестве предоставления муниципальных услуг показали, что в целом заявители довольны получением услуг. Ими отмечается быстрая скорость предоставления услуг, компетентность сотрудников управления. Однако стоит обратить внимание на то, что заявителям не очень легко получить информацию о порядке оказания услуг (преимущественно данный критерий оценен на 4 балла). Рекомендуется давать больше разъяснений о порядке оказания услуг на официальном сайте управления, в официальных группах (каналах) управления в социальных сетях, а также на сайтах и в официальных группах (каналах) в социальных сетях подведомственных учреждений (детские сады/оздоровительные лагеря).

Также рекомендуется осуществить переход на оказание муниципальной услуги по выдаче путевки для отдыха детей МО «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях с помощью ФГИС «ПГС», так как данная система отвечает всем требованиям оказания услуг в электронном виде (в том числе передача статусов рассмотрения заявлений (ход исполнения) в личный кабинет заявителя Единого портала госуслуг).

Необходимо актуализировать административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче путевки для отдыха детей МО «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях (в части контактных данных управления и осуществления межведомственного взаимодействия).

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением муниципальных услуг?</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ лично посетил орган Городской Управы ■ по электронной почте ■ в электронном виде ■ по почте 												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуг</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>137</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>227</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	10	2 балла	1	3 балла	9	4 балла	137	5 баллов	227
Рейтинг	Количество												
1 балл	10												
2 балла	1												
3 балла	9												
4 балла	137												
5 баллов	227												
<p>Если вы лично посещали управление оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление муниципальных услуг?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	12	5 баллов	45
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	12												
5 баллов	45												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуг?</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил результат в положенный срок ■ получил результат позднее положенного срока 												

<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам муниципальных услуг?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>139</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>234</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	1	3 балла	10	4 балла	139	5 баллов	234
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	1												
3 балла	10												
4 балла	139												
5 баллов	234												
<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившему вам услугу</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ вежливый ■ компетентный ■ особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен 												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления муниципальных услуг</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>237</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>116</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	31	4 балла	237	5 баллов	116
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	31												
4 балла	237												
5 баллов	116												

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

Управление образования г. Калуги работает оперативно
Соответствует нормам законодательства РФ.
подавала заявление через госуслуги, заявление принято и обработано быстро, письмо от непосредственно представителя органа Городской Управы пришло быстро со всей информацией, спасибо
Через портал госуслуги все удалось сделать очень легко и быстро
Услуга оказана очень быстро, все понятно и доступно
Благодарю Наталью Юрьевну Симикину за профессионализм
Огромное спасибо за быстрое рассмотрение и одобрение
Очень хорошие впечатления от предоставленной услуги
Я очень довольна быстрым решением проблемы! Сотрудник разговаривал грамотно, вежливо, терпеливо разъяснил мне все нюансы. Спасибо большое
Очень довольна скоростью предоставления услуги
Удобно, быстро, легко.
Ответ о моем обращении был получен на следующий же день, очень быстро, спасибо за оперативность. Но в моем заявлении была указана иная дата. Ребенка в дошкольное учреждение примут только после достижения двух лет, а не 1,5
Могу выразить благодарность за регистрацию моего заявления услуга оказана очень хорошо очень все понятно объяснено разъяснено в электронном письме. Спасибо
Документы на моего новорожденного ребенка я оформила через Госуслуги (свидетельство о рождении; СНИЛС сформировался автоматически), что позволило мне сэкономить время и не сидеть в очередях, заполнять заявления, тратить время на дорогу. Очень удобно, когда большинство документов, услуг можно получить быстро и не выходя из дома. Спасибо за такую возможность
Всем осталась довольна!
Ответ о рассмотрении заявления пришёл сразу же после подачи заявления. Очень удобно. Видно, что важен каждый воспитанник.
Заявление принято в рассмотрение в самые быстрые сроки, очень неожиданно. Сотрудник неоднократно консультировал по телефону, было приятно общаться, т.к. вся информация была доступна.
Спасибо большое! Запись в детский сад выполнена.
Очень довольна услугами. Спасибо большое за оказанное мне внимание.
Спасибо за оказанную услугу
Быстро перевели ребенка в другое МБДОУ. Спасибо.
Удобная регистрация ребенка в очередь на детский сад, без личного посещения управления образования
Когда я ставила на очередь старшего ребенка, пришлось ехать с ним в центр города. А сейчас электронно удаленно. Очень удобно. Учитывая что у меня малыш. Я очень рада, что никуда не надо ехать.
Замечательный ресурс. Весь перечень необходимых опций в одном приложении. Экономит время и нервы.
Все супер
Всё удовлетворительно
Здравствуйте! Меня все устроило, было удобно, быстро. Спасибо вам

Быстро и удобно
Все быстро, доступно. Всем довольна. Спасибо!
Все хорошо, но не понятно, что делать дальше.
Быстро, удобно, понятно
Услуги оказываются быстро. Отличный портал Госуслуги. Удобно и понятно.
Заявку подавала через гос. услуги. Быстро и удобно.
Предоставленными услугами довольны.
Результатом довольная! Удобно пользоваться сервисом! Спасибо!
Все быстро и удобно. Спасибо
Очень удобно
Благодарна. Быстро. Понятно.
Спасибо за предоставленную информацию!
Люблю платформу ГосУслуг, рада, что не только взрослые, но и детские вопросы можно легко и быстро решить через сайт.
В целом оценка в данный момент положительная, но всегда есть к чему стремиться!!
Все хорошо , большое спасибо
Спасибо большое за проведенную работу.
Спасибо, все понятно, быстро. Все отлично
Все хорошо, удобно и понятно. Спасибо
Все отлично! Благодарю!
Специалист из каб.4 всё доступно и четко объяснил. Была вежлива и доброжелательная.
Услуга по предоставлению места в детском саду ещё не оказана, пока поставили на очередь, будем надеяться на положительный результат, очень хотелось бы, чтобы ребёнок ходил в детский сад по месту жительства. Очень удобно подавать заявление не выходя из дома.
Спасибо большое специалисту Наталье Юрьевне Симикиной, была очень довольна.
Запись в доо очень удобна, так как подаётся в электронном виде , также приходит и ответ.
Неудовлетворена оказанной услугой. Прислали шаблонный ответ, по которому вообще не понятно когда ребенок пройдёт в сад, но не в те сроки, в которые я хотела, причем у меня есть льгота !
Ответ на заявление, поданное через госуслуги, пришел в тот же день на электронную почту. Все быстро и понятно.
Быстро и просто.
Осталась довольна
Все отлично и удобно, спасибо
Спасибо, что не задержали с ответом. Ответ получен очень быстро.
Приняли заявление в работу быстро, я думала будет дольше.
Обращалась через госуслуги. Ответ пришёл быстро. Очень довольна, что можно сидя дома решить такие вопросы. Спасибо
Спасибо Наталье Юрьевне за оперативное решение моего вопроса
Очень быстро и качественно. Не ожидала, что настолько быстро все сделают, сотрудник очень вежливая и все доходчиво написано.
Сотрудники управления образования помогли мне в сложившейся сложной ситуации, в связи с плохой работой портала Госуслуг и по чьей вине, мое заявление даже не было доставлено в департамент, а статус заявления в личном кабинете не соответствовал действительности.
Спасибо сотруднице, которая быстро среагировала на мою проблему и помогла в

короткие сроки зарегистрировать мое заявление на предоставление моему ребенку места в детском саду. Надеюсь, что сложившаяся, по вине портала Госуслуг, проблема не повлияет на получение места в указанном мною садике.
Все замечательно! Спасибо огромное
В целом довольна качеством представленных услуг.
Благодарю за быстрый ответ, очень довольна . Спасибо за предоставленную услугу !
Нормальное.
Спасибо за помощь в подаче нового заявления !!Без нее ,я бы даже не знала,что мое заявление с госуслуг не поступило в ведомство !очень вежливо быстро и оперативно
Я всем довольна ,спасибо за оперативность.
Очень довольна сроком оказания услуги и результатом
Услуга оказана быстро и качественно.
Отправил 9-го мая ночью заявку, 10-го уже обработали заявку и записали ребенка в детский сад! Просто Вау)
Благодарю за быстрое рассмотрение заявления.
Обращение в Управление образования г. Калуги прошло максимально быстро. Грамотные сотрудники объяснили все детали максимально доходчиво. Приняли заявление.
Все очень удобно. Спасибо.
Качественно, быстро. Доброжелательный сотрудник. Спасибо!
Все произошло в считанные минуты. От звонка в детский сад, до подачи заявления, а затем быстрый ответ. Очень рады! Спасибо большое!
Первоначально заявление на перевод в другой детский сад было подано через портал образовательных услуг Калужской области 17.05.2023. Однако до 29.05.2023 заявление имело статус "в очереди на рассмотрение". В управлении образования сказали, что не видят моего заявления, вероятно, были проблемы с порталом, поэтому попросили заполнить заявление на портале Госуслуг. Таким образом, если бы я не отслеживала самостоятельно статус своего заявления, то я никак бы и не узнала, что управление образования даже не получало моего заявления. Портал в моем случае сработал некорректно.
Комментарии в сети интернет
Подвала заявление в лагерь сотрудники все приняли, очень вежливы!
Ужасно, хуже некуда! Даже элементарно не могут, просто ответить на вопросы! Задирая нос, разговаривают как будто все им должны.
Типичные зажавшиеся чиновники, лишний раз не оторвут себя от стула, чтобы принять документы. Очередей нет, так вместо того, чтобы спокойно вести прием, нагло, на повышенных тонах разворачивают тех, кто заранее не записался на прием. Всегда было, что родители, которые подают заявку в электронном виде, потом приходят без всяких бюрократических проволочек, просто доносят оригиналы документов без проблем. Но только не в случае, если вы попали к Белоусовой Елене Николаевне - здесь человеческого отношения не ждите.
Можно было бы, поставила бы 10 звезд. Очень дружелюбные и компетентные сотрудники. Подказали, помогли, разобрались в моей непростой ситуации. Спасибо им огромное

** орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

Анализ объема запросов, поступивших на предоставление муниципальных услуг

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество муниципальных служащих, участвующих в предоставлении услуги	Количество запросов на предоставление услуги	Результат работы с запросами на предоставление услуги			Количество поступивших жалоб	Перевод услуги в электронный вид (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через Единый портал государственных услуг	Предоставление услуги через ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
				Удовлетворено в установленные сроки	Удовлетворено с нарушением сроков	Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги					
1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13
1	Регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций	5	5945	5945	-	0	0	да	4322	нет	-
2	Выдача путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях	1	3370	2194	-	22	0	да	2567	нет	-

Определение коэффициента качества работы с административными регламентами

Наименование муниципальной услуги	Соответствие административного регламента требованиям законодательства РФ		Своевременное внесение изменений в административный регламент	Коэффициент качества работы с административными регламентами
	Соответствие административного регламента Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Соответствие административного регламента иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги		
Регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций	1	1	Не требовалось	100%
Выдача путевки для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях	1	1	0 (в части электронной почты управления, межведомственного взаимодействия)	66,67%
			Итого:	83,33%

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

№ п/п	Показатель качества	Индикаторы	Значение
1	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	100%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	73,95%
Итоговое значение показателя качества:			86,98%
2	Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна»	Доля муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0
Итоговое значение показателя качества:			0
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	100%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
Итоговое значение показателя качества:			100%
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	83,3%
Итоговое значение показателя качества:			91,65%