

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ГОРОДА КАЛУГИ В 2025 ГОДУ

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 2025 году в управлении социальной защиты города Калуги (далее - Управление) проведена очередная оценка качества предоставления 36 оказываемых государственных услуг.

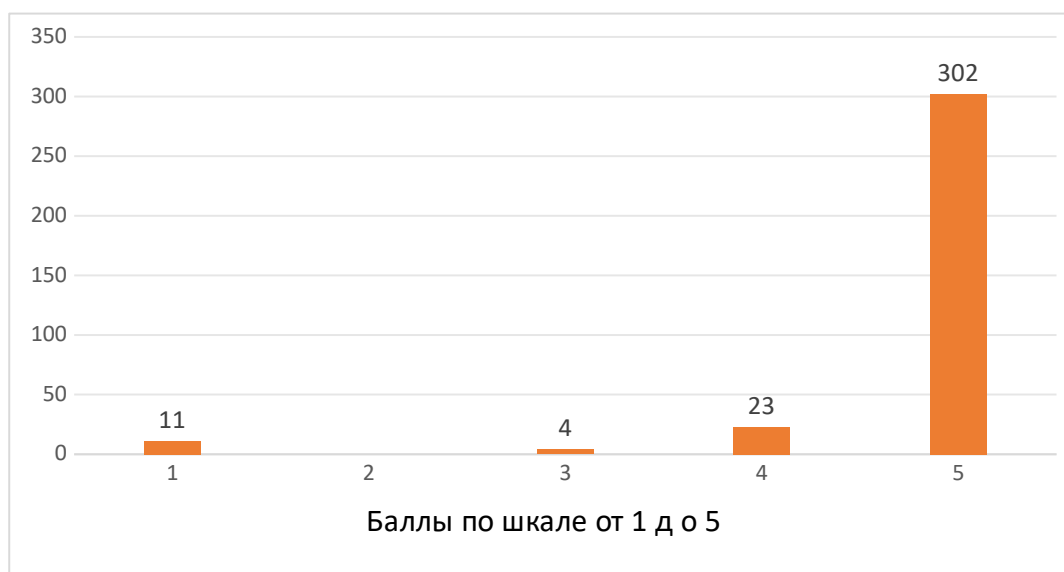
В течение указанного года для граждан была организована круглосуточная возможность в режиме онлайн принять участие в опросе о качестве оказания Управлением государственных услуг.

В социологическом опросе приняли участие 409 заявителей. Из граждан, принявших участие в опросе, 83,13% обращались лично в Управление для подачи документов. 15,40% респондентов направили заявление в электронном виде через Единый портал госуслуг. Остальные заявители направляли документы по почте или через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее — МФЦ).

Среди критериев удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг заявителями наиболее высоко были оценены **временные характеристики предоставления государственных услуг Управления** (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – 95,75%.

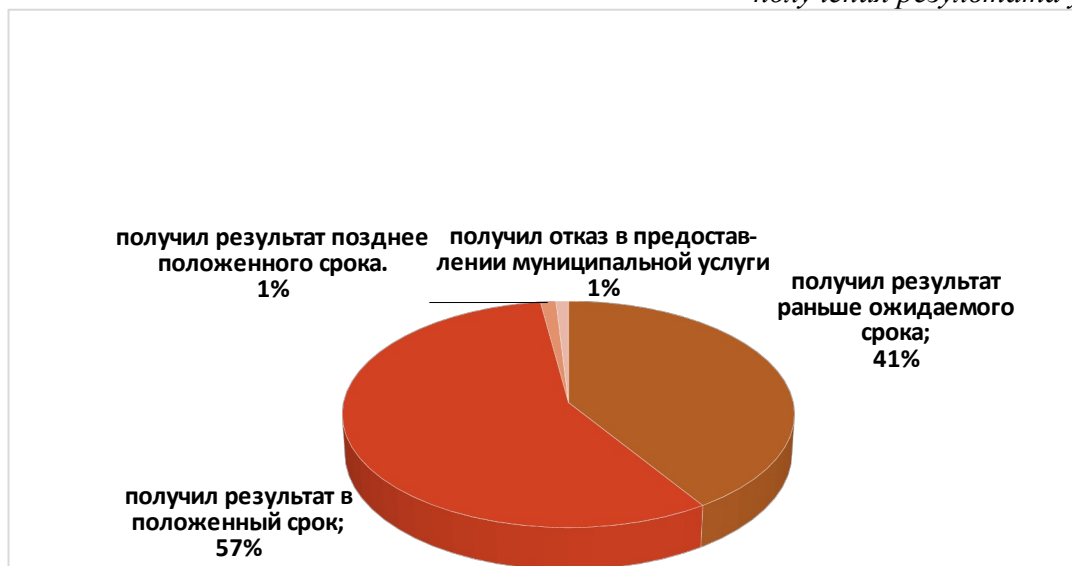
73,84 % респондентов полностью довольны временем ожидания своей очереди при подаче заявлений путем личного обращения в управление (оценили критерий на 5 баллов).

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



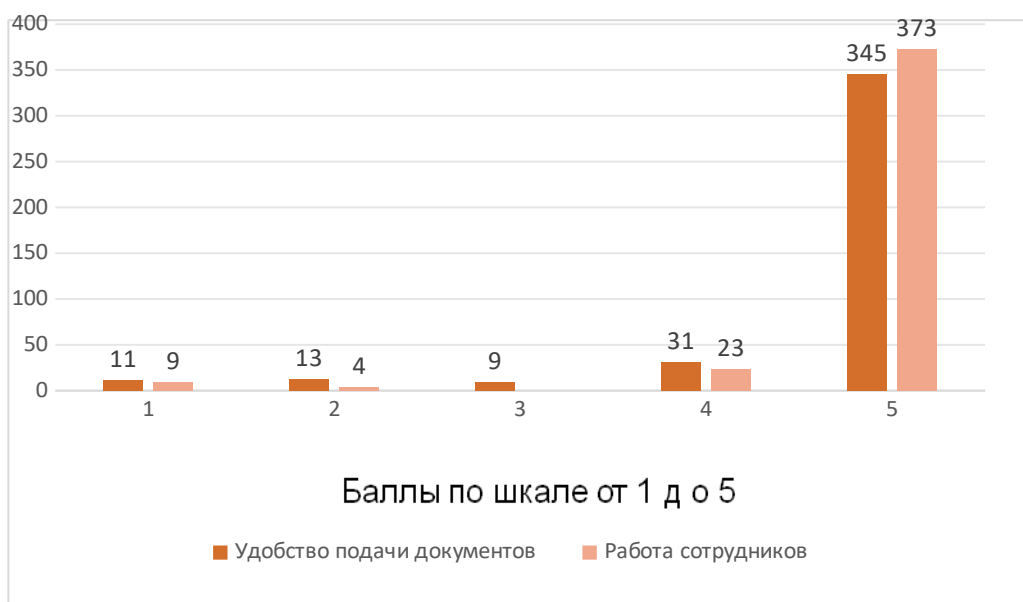
Из числа заявителей, принявших участие в анкетировании, 40,83% получили результат раньше ожидаемого срока, 56,97% получили результат в установленный срок; 1,22% граждан столкнулись с нарушением срока предоставления услуги. Отказ в предоставлении услуги получили 0,98% респондентов.

Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»



Граждане удовлетворены качеством работы Управления на 95,12%. В целом результаты опроса показывают положительное отношение граждан к работе сотрудников управления. Были отмечены вежливость и доброжелательность сотрудников, компетентность и готовность разъяснять вопросы.

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



Со стороны заявителей также были отмечены такие проблемы как несогласованность требований к документам – противоречивые запросы разных специалистов, необходимость многократных визитов, преждевременное завершение приёма посетителей. Негативные отзывы оставлены после обращения за услугами «Выдача удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи» и «Предоставление компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан». Неоднократно указаны некомфортные условия в помещениях (жара, отсутствие кондиционеров в кабинетах 110 и 116).

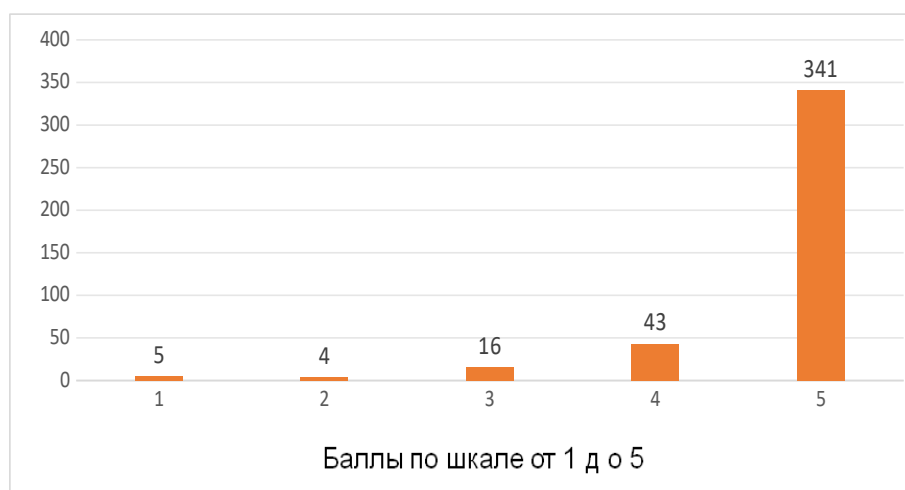
Доля граждан, посчитавших сотрудников Управления, оказавших им услугу, достаточно вежливыми и компетентными составила 97,43%. 2 респондента отметили проявленную со стороны сотрудников грубость, 4 респондента отметили некомпетентность сотрудников.

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



Качеством предоставления информации о порядке предоставления услуг граждане удовлетворены на 94,77%. Некоторые граждане отмечают, что данные о получении услуги на Портале госуслуг и при личном обращении отличаются и это сделало процесс получения услуги более длительным.

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



Среднее значение уровня удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг составило 95,21%.

Заявители регулярно отмечают вежливость, компетентность и отзывчивость сотрудников: многие подчёркивают, что специалисты доходчиво объясняют нюансы, сопровождают на всех этапах оформления документов и готовы идти навстречу в нестандартных ситуациях. В ряде случаев услуги оказываются быстро, без очередей и лишних задержек, что создаёт у граждан позитивное впечатление от взаимодействия с управлением.

Вместе с тем в отзывах зафиксированы существенные проблемы (прежде всего в услугах для многодетных семей), снижающие уровень удовлетворенности заявителей. Основные сложности связаны с организационными недочетами: длительными очередями, неработающими системами электронной очереди, несоблюдением графика приема.

Осложняют ситуацию расхождения между заявленной на Едином портале госуслуг и реальной процедурой предоставления услуги.

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

II. Удовлетворенность граждан качеством работы Управления по результатам оценки пользователей на Едином портале госуслуг

В 2025 году заявители оставляли отзывы по результатам предоставления государственных услуг Управления на Едином портале госуслуг. Всего поступило и было проанализировано 1129 отзывов в отношении 6 государственных услуг управления.

Индекс удовлетворенности граждан качеством оказания муниципальных услуг составил 4,22 балла. (84,47%). Это свидетельствует об удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг выше среднего уровня.

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

Наименование услуги	Индекс CSI	Количество оценок
Предоставление ежегодной денежной выплаты гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России»	4,86	7
Выдача удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи	4,7	180
Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	4,58	139
Предоставление меры социальной поддержки в виде ежегодной денежной выплаты на обеспечение детей из многодетных семей, обучающихся в общеобразовательных организациях, одеждой для посещения учебных занятий, а также спортивной формой на период обучения	4,44	594
Назначение ежемесячного пособия на ребенка	3,68	137
Присвоение звания Ветеран труда	3,08	72
Итог:	4,22 (84,47%)	1129

Средний индекс качества предоставления услуг выше 4,5 баллов (*минимальный порог качества предоставления услуг, установленный министерством цифрового развития Калужской области*) зафиксирован по услугам: «Предоставление ежегодной денежной выплаты гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России», «Выдача удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи», «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг». Высокие баллы по этим услугам подкрепляются конкретными позитивными комментариями: заявители отмечают экономию времени и сил за счёт возможности оформить документы онлайн, без посещения офисов. Кроме того, звучат благодарности в адрес сотрудников, которые оперативно помогли уточнить и исправить данные по телефону или лично. В ряде случаев пользователи подчёркивают оперативность выплат при положительном решении.

Ниже 4,5 баллов оценены услуги «Предоставление меры социальной поддержки в виде ежегодной денежной выплаты на обеспечение детей из многодетных семей, обучающихся в общеобразовательных организациях, одеждой для посещения учебных занятий, а также спортивной формой на период обучения», «Присвоение звания Ветеран труда» и «Назначение ежемесячного пособия на ребенка».

Общей «болью» заявителей, обратившихся за предоставлением данных услуг являются необоснованные отказы без предоставления перечня документов и информации, а также с указанием перечня установленных федеральными законами и (или) иными нормативными правовыми актами требований, несоответствие которым повлекло отказ в предоставлении государственной услуги (требования части 9.1. статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

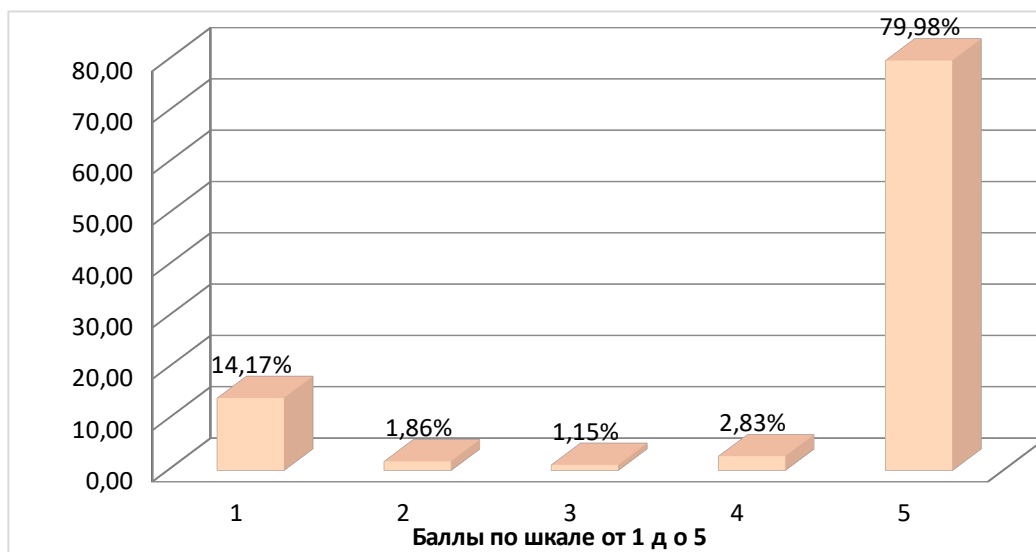
Анализ отзывов заявителей о качестве предоставления государственной услуги по присвоению звания Ветерана труда указывает на прямое нарушение федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при оказании данной услуги - требование личного повторного предоставления сведений (паспорт, сведения о трудовой деятельности), которые возможно получить в порядке межведомственного взаимодействия.

При отказе в назначении ежемесячного пособия на ребенка заявителям не ясен расчет дохода семьи.

Получая меры социальной поддержки в виде ежегодной денежной выплаты на обеспечение детей из многодетных семей, обучающихся в общеобразовательных организациях, одеждой для посещения учебных занятий, а также спортивной формой на период обучения, заявителям не понятны причины отказа в предоставлении услуги при наличии установленного бессрочного статуса многодетной семьи.

На основании комментариев заявителей составлена карты болей (приложение 2 к настоящему отчету)

Диаграмма 6.
«Результат оценки качества работы
Управления на Едином портале госуслуг»



С комментариями граждан, оставленными на Едином портале госуслуг, о качестве предоставления государственных услуг, можно ознакомиться в приложении 1.1. к настоящему отчету.

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

За отчетный период найдено 5 общедоступных отзывов о работе управления в сети Интернет (не является репрезентативной выборкой для полноценного анализа, однако информация о мнении граждан должна быть принята к сведению для дальнейшего улучшения качества предоставления услуг). Средняя оценка деятельности Управления составила 1 балл (из 5 возможных).

Таблица 3.
«Результат оценки качества работы Управления
по результатам оценки пользователей в сети «Интернет»

Категоризация проблем	Отзывы
Коммуникативные барьеры	
Невозможность дозвониться	«звонила по 5 номерам — все недоступны»
Грубость сотрудников	«разговаривали на повышенных тонах», «наорали», «после замечания только снизили тон», «человек после инсульта не понял, за что на него кричат»
Отсутствие разъяснений	«не показали, где найти информацию на Госуслугах»
Нарушения процедур	
Требование лишних документов	«комментарий специалиста «половина не нужна»
Неэффективное управление очередями	«приёма больше нет» при наличии очереди»
Длительное ожидание	«2,5 часа в очереди»
Информационная закрытость	«что нужно конкретно принести не сказали»

Основными причинами критически низкой оценки стали процедурные нарушения (длительное ожидание, недоступность телефонной связи), нарушения служебной этики (грубое поведение сотрудников) и информационная непрозрачность (непонимание гражданами правовых оснований и механизмов предоставления услуг).

С комментариями заявителей о качестве предоставления государственных услуг можно ознакомиться в приложении 1.2 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 и Единый портал госуслуг:

$\text{Куд} = (95,21\% + 84,47\%) / 2 = 89,84\%$ - удовлетворенность граждан качеством предоставления услуг выше среднего уровня (близка к высокой).

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 4
«Сравнительный анализ результатов оценки качества предоставления государственных услуг»*

Наименование показателя	2021 год	2022 год	2023 год	2024 год	2025 год	Динамика показателя (2022/2025)
Удовлетворенность граждан временными характеристиками	59,14%	90,97%	84,72 %	91,09 %	95,75 %	+31,83%/ -6,25%/ +6,37%/ +4,66%
Удовлетворенности граждан качеством работы управления	62,5%	91,73%	84,05 %	90,82 %	95,12 %	+29,23%/ -7,68%/ +6,77%/ +4,3%
Удовлетворенности граждан качеством представленной информации	69,4%	89,9%	82,62 %	86,93 %	94,77 %	+20,50%/ -7,28%/ +4,31%/ +7,84%
Удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг, полученная по результатам опроса на официальном сайте администрации	63,14%	91,11%	83,9%	90,01 %	95,21 %	+27,97%/ -7,21%/ +6,11%/ +5,2%

Результаты оценки граждан на ЕПГУ	-	-	-	-	84,47%	-
Результаты оценки граждан в сети Интернет	58%	54%	60%	70%	20%	-4,00%/ +6%/ +10%/ -10,2%

Наблюдается устойчивый долгосрочный рост по всем ключевым показателям качества государственных услуг (временные характеристики, качество работы Управления, предоставление информации). За 5 лет показатели выросли с уровня 59-63% до значений выше 94% (при оценке услуг посредством официального сайта администрации).

Анализ отзывов, полученных через Единый портал госуслуг, выявил ряд системных проблем, которые снижают удовлетворённость заявителей:

- в требованиях к услуге на Едином портале не упоминается необходимость предоставить ряд документов;
- предоставленные документы (например, справка о выслуге лет или награды) не учитываются при рассмотрении заявления;
- в уведомлении об отказе не указываются конкретные основания или ссылки на нормативные акты;
- отсутствие обратной связи для уточнения деталей и как следствие невозможность оперативно исправить ошибки в данных;
- нарушение сроков рассмотрения документов.

Отсутствие обратной связи и информации о причинах отказа вызывают недовольство граждан, особенно когда причины отказа кажутся неправомерными или противоречивыми (например, не подтверждён статус, не указаны все поданные документы). Развернутая и понятная обратная связь о причинах отказов, позволит заявителям оперативно исправлять ошибки и повторно подавать заявления без лишних затрат времени.

VI. Выводы по результатам проведения оценки

Качество услуг характеризуется неоднозначной оценкой: с одной стороны, фиксируется очень высокий уровень удовлетворенности при взаимодействии с конкретными специалистами, с другой - наблюдаются системные проблемы в организации процессов, что вызывает крайнее недовольство.

Отдельные сотрудники Управления получают личные благодарности за внимательность и готовность детально разъяснить возможные ошибки в оформлении документов (Тройненкова Е.В., Моргун О.Ю., Пискунова М.В., Нежнова Л.В., Беликова М.В., Барановская В.Н., Шакиров В.В., Храмова Т.С.). Результаты их работы показывают, что человеческий фактор по-прежнему играет ключевую роль в формировании доверия граждан к процессу оказания услуг.

Несмотря на наличие положительных откликов от части заявителей, анализ пользовательского опыта выявляет ряд системных проблем, снижающих удовлетворённость и подрывающих доверие к электронному способу подачи заявления. Один из наиболее болезненных моментов — необоснованные или немотивированные отказы. Заявители регулярно указывают в отзывах «причина не указана» или «статус отсутствует», несмотря на загруженные документы и подтверждённые статусы (например, многодетной семьи). Нередко отказы ссылаются на отсутствие документов, которые фактически были приложены, что создаёт ощущение формального подхода.

Наибольшая концентрация негативных оценок зафиксирована при получении следующих социально значимых услуг:

- выдача удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи (прежде всего при личном взаимодействии с управлением);
- назначение ежемесячного пособия на ребенка;
- выдача удостоверения «Ветеран труда».

Приоритетными задачами развития на предстоящий период определены: оптимизация временных затрат заявителей (сокращение очередей), стимулирование перехода на электронный формат взаимодействия и обеспечение абсолютной прозрачности процедур предоставления услуг.

Серьёзным источником напряжения остаются сроки рассмотрения заявлений. Даже если регламентом предусмотрены конкретные временные рамки, отсутствие промежуточных уведомлений о статусе заявки усиливает тревогу и неопределённость. Граждане не получают оперативной информации о том, на каком этапе находится их обращение, какие данные проверяются, требуются ли дополнительные документы. Это приводит к многократным обращениям за уточнениями, что увеличивает нагрузку на сотрудников и снижает общую эффективность процесса.

Несмотря на высокие внутренние оценки, существуют проблемы связанные с техническими несовершенством Портала госуслуг, что формирует у граждан предвзятое негативное отношение к сервису и Управлению в целом.

В 2026 году Управлению необходимо реализовать следующий комплекс мер:

1. Обеспечить предоставление заявителям исчерпывающей и актуальной информации, адаптированной под различные жизненные ситуации.

Задействовать возможные каналы информирования: расширить присутствие в печатных СМИ, актуализировать данные на официальных интернет-ресурсах и стендах Управления. Для максимального охвата целевых аудиторий использовать современные методы визуализации - инфографику, тематические статьи и детализированную печатную продукцию.

2. Продолжить системную работу по сбору обратной связи. Для этого рекомендуется постоянно сообщать гражданам о возможности участия в опросе, включая публикацию информации в официальных группах Управления в социальных сетях.

3. Обеспечить направление заявителям мотивированных уведомлений об отказе, содержащих перечень недостающих (недостовверных) документов и информации, а также перечень требований, установленных федеральными законами и (или) иными нормативными правовыми актами, несоответствие которым повлекло отказ в предоставлении государственной услуги.

Повышение качества государственных услуг напрямую зависит от эффективного взаимодействия с Министерством труда и социальной защиты Калужской области. Данный орган исполнительной власти устанавливает порядок их оказания, обеспечивает доступ к информационной системе ПК «Катарсис.Соцзащита», а также непосредственно участвует в предоставлении отдельных услуг, включая присвоение званий «Ветеран труда» и «Ветеран труда Калужской области».