

Администрация городского округа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В
УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ГОРОДА КАЛУГИ**

ЗА 2025 ГОД

Калуга, 2025 г.

Общая информация

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проведен с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых управлением социальной защиты города Калуги (далее – управление)¹.

Перечень муниципальных услуг управления:

1. предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;
2. предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан;
3. предоставление ежегодного материального вознаграждения, выплачиваемого ко Дню города гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;
4. предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;
5. оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на территории муниципального образования «Город Калуга»;
6. оказание адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга»;
7. осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет;
8. подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан.

Таблица 1 «Общая информация о предоставлении муниципальных услуг в управлении»

Управление социальной защиты города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг	8
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	8
Количество услуг, переведенных в электронный вид	1

¹ Основание: Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией городского округа города Калуги, органами администрации городского округа города Калуги от имени администрации городского округа города Калуги, утвержденный постановлением администрации городского округа города Калуги от 10.11.2025 № 2182-пи

Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	1
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	14
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за январь-ноябрь 2025 года	7 783
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	490
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	1
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	7782
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

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

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

1. опроса, размещенного на официальном сайте администрации городского округа города Калуги².

2. Единого портала государственных и муниципальных услуг (в отношении услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан).

По результатам опроса, проведенного на официальном сайте администрации городского округа города Калуги, выявлено, что большинство респондентов (98,36%) для получения муниципальных услуг обращались лично в управление, только один человек отметил посещение МФЦ для получения муниципальной услуги.

По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог (значение коэффициента уф)	Интерпретация значения коэффициента удовлетворенности заявителей качеством муниципальных услуг
1	2	3	4	5
1	Удовлетворенность заявителей качеством работы управления	61	97,47%	Очень высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		98,06%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		97,05%	Очень высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			97,53%	Очень высокий уровень удовлетворенности

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

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

Оценка услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан через Единый портал госуслуг показала следующие результаты:

Наименование услуги	Индекс CSI	Количество оценок
Подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан	4,5 (90%)	79

При оценке качества оказания услуг кроме выбора вариантов ответа, заявители по желанию оставляли дополнительные отзывы о получении услуг. С ними можно ознакомиться в приложении 1.1 к мониторингу.

Анализ комментариев демонстрирует противоречивую ситуацию: наряду с положительными оценками оперативности и качества услуг выявляются существенные недочёты, создающие гражданам серьезные неудобства при получении муниципальной услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан:

- необходимость личного визита за бумажным документом, даже при подаче заявления онлайн;
- получение результата услуги в формате, не соответствующем юридическим нормам
- отсутствие причин отказов, неясность дальнейших действий.

Кроме того, отмечается наличие ошибок, допускаемых сотрудниками, при оказании муниципальной услуги: ошибки в обработке сведений о ребенке заявителя («перепутали данные ребенка»), требование сведений о регистрации граждан («при обработке моего заявления не выгружались данные по месту регистрации»), некорректные вопросы заявителям («сотрудница по телефону зачем-то спрашивала: «А вам зачем проездной?»).

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

$$\text{Куд} = (97,53\% + 90\%) / 2 = 93,8\% - \text{высокий уровень удовлетворенности.}$$

Неоднозначная обратная связь об оказании муниципальной услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан требует проведения со стороны управления анализа соблюдения порядка предоставления муниципальной услуги.

Комментарии указывают либо на нарушение, в части требования получения оригинала результата услуги (уведомления) в управлении (в соответствии регламентом

выдача, замена транспортных карт АСОП производит МУП ГЭТ «Управление Калужского троллейбуса» г. Калуги на основании сведений, представленных управлением) либо на недостаточное информирование получателей услуги об отсутствии необходимости личного предоставления результата услуги в МУП ГЭТ «УКТ» г. Калуги для получения транспортной карты.

Отсутствие штампа ЭЦП на результате услуги (*факт подтвержден при направлении тестового заявления*), потеря персональных данных заявителей (сведения о регистрации) требует проведения проверки корректности работы ПК «Катарсис.соцзащита».

Раздел II. Анализ практики предоставления муниципальных услуг

На этапе анализа практики предоставления муниципальных услуг проверяется:

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления: сроки предоставления услуг, наличие жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) управления и его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;
- уровень доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с клиентами (заявителями): Единый портал госуслуг, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ);
- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2025 году представлена в разделе мониторинга «Общая информация». Наиболее востребованными муниципальными услугами управления являются:

- подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан;
- оказание адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга».

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

1. Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

Текущая ситуация: По большинству поступивших заявлений (94,9%) приняты положительные решения о предоставлении услуг. По 226 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

Системой анализа данных «РТАналитика» зафиксировано одно заявление по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан, рассмотренное с нарушением срока (продолжительность рассмотрения 31 день).

В 2025 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб.

Расчет значения показателя: $U_s = (99,9\% + 100\%)/2 = 99,9\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: не допускать нарушения сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Уровень доступности получения муниципальных услуг

Текущая ситуация: В 2025 году в электронном виде возможно получить одну муниципальную услугу управления по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан. Соответствующим способом за предоставлением данной услуги обратилось 489 заявителей (7,5% от общего объема поступивших заявлений).

Через МФЦ оказывается одна муниципальная услуга управления по оказанию адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга». В течение 2025 года поступило 1 заявление на предоставление данной услуги через МФЦ.

Таким, образом доля муниципальных услуг управления, имеющих несколько точек взаимодействия с заявителями, составляет 25%. Доля заявлений, направленных через ЕПГУ и (или) через МФЦ составляет 6,31%.

Расчет значения показателя: $K_{мнк} = (25\% + 6,31\%)/2 = 15,65\%$

Интерпретация полученного значения: очень низкий уровень доступности получения муниципальных услуг.

Рекомендации для повышения показателя: ежемесячно информировать заявителей о возможности получить услугу по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан в электронном виде посредством информационных ресурсов администрации городского округа города Калуги, управления (официальный сайт, социальные сети) газета «Калужская неделя», в целях увеличения доли заявлений, направленных на предоставление услуги в электронном виде.

Разместить в помещениях управления листовки с информацией о возможности получения услуги в электронной виде, подготовленные региональным центром оптимизации Калужской области в рамках проекта «Государство для людей». По возможности рекомендуется выдавать данные листовки при оказании государственной услуги по выдаче удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи.

Проинформировать заявителей о возможности получения муниципальной услуги по оказанию адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном

образовании «Город Калуга» через МФЦ (особое внимание необходимо уделить членам семей участников СВО, т.к данная категория заявителей в МФЦ имеет возможность получать комплексно ряд необходимых им услуг).

3. Уровень работы с административными регламентами

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

Соответствуют Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальных услуг следующие административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

- подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан;
- предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»;
- предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан.

Остальные административные регламенты требуют срочного приведения в соответствие федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», структуре управления социальной защиты города Калуги (по тексту указаны комитеты управления, упраздненные в октябре 2024 года).

Административный регламент «Оказание адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга» требует приведения в соответствие постановлению Городской Управы города Калуги от 14.01.2011 № 3-п «Об утверждении Положения о порядке предоставления адресной социальной помощи гражданам, проживающим в городе Калуге», а именно необходимо:

- исключить единовременную денежную выплату в связи с рождением одновременно трех и более детей, социальное пособие многодетным семьям с 6-ю и более детьми;
- дополнить социальной выплатой участникам специальной военной операции, членам семьи погибшего (умершего) участника специальной военной операции.

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

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 37,5\%) / 2 = 68,75\%$

Интерпретация полученного значения: ниже среднего уровень работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

Рекомендации для повышения показателя: актуализировать административные регламенты в соответствии с законодательством:

- уставом городского округа города Калуги Калужской области;
- федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- нормативными, правовыми актами, регулирующими порядок предоставления муниципальных услуг.

Разработать административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению адресной социальной помощи семьям с детьми, проживающим в городе Калуге, в соответствии с Положением о порядке предоставления адресной социальной помощи семьям с детьми, проживающим в городе Калуге, утвержденным Постановлением Городской Управы г. Калуги от 14.08.2025 № 331-п.

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

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

Кпр = (99,99% + 15,65 + 68,75%) / 3 = 61,47% - средний уровень качества и доступности получения муниципальных услуг.

Для повышения данного показателя необходимо:

- увеличить количество заявлений, направленных на предоставление услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан в электронном виде до уровня не менее 50% от общей доли заявлений.

- увеличить количество заявлений, направленных на оказание адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга», через МФЦ;

- внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

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:

$$\text{Кэф}(\%) = (93,8\% + 61,47\%) / 2 = 77,64\%$$

Учитывая, что управлением до конца года будет принято более 8 тыс. заявлений, к полученному результату применяется повышающий коэффициент в размере 1,03%.

$$\text{Кэф}(\%) = 77,64\% * 1,03 = 79,9\% \text{ уровень эффективности выше среднего уровня.}$$

Полученное значение эффективности предоставления муниципальных услуг управления свидетельствует о том, что базовые процессы управления выстроены корректно и воспринимаются гражданами положительно.

Однако при организации новых цифровых процессов по оказанию муниципальной услуги «подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан» заявители (внешние клиенты) обращают внимание на существенные недостатки: необходимость личного визита за бумажным документом, ошибки сотрудников при обработке данных, неясность процедур (отсутствие объяснений причин отказов), а также технические сбои (отсутствие штампа ЭЦП, потеря данных). Эти недостатки снижают удобство получения услуг и подрывают доверие к цифровым каналам взаимодействия.

Наличие неактуальной информации в административных регламентах также может привести к получению заявителями недостоверной информации о порядке предоставления муниципальных услуг.

Устранение вышеуказанных «болей» заявителей будет способствовать повышению эффективности работы управления.

Стоит принять во внимание тот факт, что в управление обращается наибольшее число заявителей (прежде всего за получением государственных услуг), что усложняет взаимодействие и погружение в жизненную ситуацию каждого заявителя

(клиентоцентричный подход). При этом, управление вошло в число первых органов администрации городского округа города Калуги, организовавшее обучение сотрудников курсу «Клиентоцентричное мышление и ценности», что в дальнейшем позволит повысить уровень удовлетворенности граждан качеством оказания услуг и сформировать единую культуру клиентоцентричности в коллективе.

Раздел IV. Сравнительный анализ результатов мониторинга 2025 года с аналогичными результатами за 2021-2024 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. Динамика рассматриваемых показателей за все годы проведения мониторинга представлена в приложении 5 к мониторингу.

Динамика показателей качества предоставления муниципальных услуг в 2025 году.

Показатель	Изменение в 2025 году	Причины изменения
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	+0,5	Повышение не значительное.
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	-9,37	Низкий уровень востребованности получения муниципальных услуг в электронном виде или через МФЦ. Несвоевременная работа с административными регламентами.
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	-0,01	<i>Снижение не значительное.</i> Выявлено нарушение срока оказания услуги по одному заявлению
Уровень доступности получения муниципальных услуг	-	-
Уровень работы с административными регламентами	-31,25	Не своевременная актуализация ряда административных регламентов
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	-4,6	Снижение оценки практической части мониторинга

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

Результаты мониторинга указывают, что заявители в целом довольны оказанием муниципальных услуг управления.

Однако управлению необходимо наладить внутренние процессы при оказании муниципальной услуги по подтверждению права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан в электронном виде:

- проанализировать работу информационной системы, обеспечивающей оказание услуги в электронном виде, а также интерактивной формы заявления, размещенной на Едином портале госуслуг;

- выяснить причины необходимости получения результата услуги на бумажном носителе.

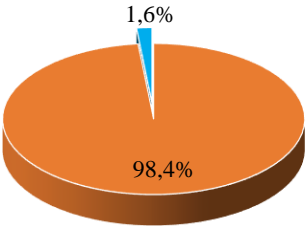
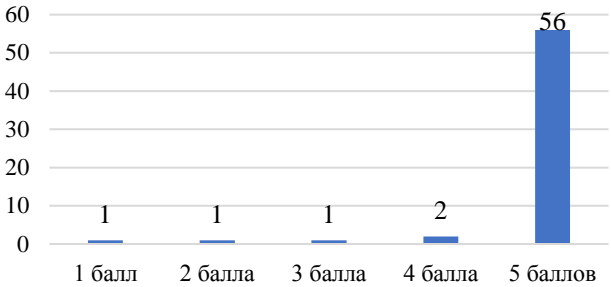
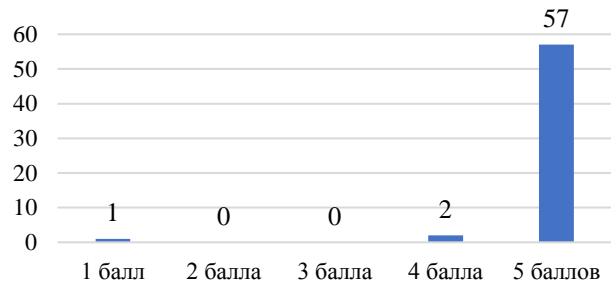
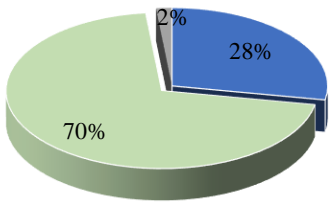
В случае выявления недоработок ПК «Катарсис.соцзащита» направить соответствующую информацию в министерство труда и социальной защиты Калужской области для проведения доработки системы.

В 2026 году важно не допустить снижение показателя удовлетворённости граждан качеством предоставления услуги через Единый портал госуслуг (полученный результат в 2025 году (4,5 балла) находится на пределе допустимой нормы).

Учитывая высокую личную посещаемость гражданами управления для получения не только муниципальных услуг, но и государственных, рекомендуется принять все возможные меры для повышения востребованности среди населения получения муниципальных услуг в электронном виде и через МФЦ, в том числе организовать еженедельное информирование граждан посредством госпабликов.

В срочном порядке необходимо привести административные регламенты предоставления услуг в соответствие законодательству.

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в управление за получением муниципальной услуги?</p>	 <p>1,6%</p> <p>98,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лично посетил управление ■ через МФЦ «Мои документы» 												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>56</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	1	3 балла	1	4 балла	2	5 баллов	56
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	1												
3 балла	1												
4 балла	2												
5 баллов	56												
<p>Если вы лично посещали управление оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление муниципальной услуги в управлении?</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>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>57</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	2	5 баллов	57
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	2												
5 баллов	57												
<p>Насколько вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил результат в положенный срок ■ получил отказ в предоставлении муниципальной услуги 												
<p>Оцените в целом качество работы управления в части предоставления вам муниципальной услуги?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</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>1</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>59</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	1	5 баллов	59
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	1												
5 баллов	59												

<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 государственной (муниципальной) услуги</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество ответов</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>2</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>57</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество ответов	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	2	4 балла	1	5 баллов	57
Рейтинг	Количество ответов												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	2												
4 балла	1												
5 баллов	57												

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

Подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан
<i>Хороший молодой специалист</i>
<i>Отличное оказание услуги , девушка доступно и понятно все объяснила</i>
<i>Очень приятное обслуживание</i>
<i>Сплошные сложности при пролонгации самого удостоверения многодетного. Нужно сначала в один кабинет очередь отстоять, потом в другой... А уж с троллейбусом для детей - история кошмарная. Детям с 12 до 14 лет проездной продлевают зимой, в 14 лет нужно по другой схеме появиться в горуправе. Правила постоянно меняются, в общем сто раз надо рабочее время выкраивать и ездить Очно общаться с «вежливыми» людьми. Зачем???? Уже давно все есть в госуслугах, все подтягивается автоматически, карты разово выданные должны автоматом продлиться. Если нужно что-то подгрузить - все делать нужно в электронке. ИИ давно может со всем справиться</i>
<i>Удовлетворительно, но хочется жить уже более современно</i>
<i>Все понятно, быстро</i>
<i>Услуга оказана четко, оперативно. Спасибо.</i>
<i>У меня права на многодетный семья продлено до 07.04.2027. Как ещё продлить?</i>
<i>Перепутали данные ребенка. Хотя в заявлении все указано правильно</i>
<i>Не указана причины отказа</i>
<i>Все быстро, без очередей и бюрократических проволочек.</i>
<i>Все специалисты очень хорошо и быстро работают . Я не первый раз обращаюсь через гос услуги .Спасибо большое.</i>
<i>отказали без объяснения причин,предпенсионерам должны дать право бесплатного проезда в городском транспорте</i>
<i>Я получила решение по услуге "Выдача транспортной карты...". Документ в формате pdf не заверен ответственным лицом (органом), он не содержит подписи и печати (в т.ч. ЭЦП). С таким "документом" куда можно обратиться? Любой спец спросит не сама ли я его набрала на компьютере.</i>
<i>Все быстро и качественно</i>
<i>Я - маломобильная пожилая пенсионерка, ездить в городское управление соц.защиты за продлением проездного документа - тяжело. К тому же сотрудница по телефону зачем-то спрашивала: "А вам зачем проездной?" Считаю вопрос сотрудницы некорректным (как минимум), а как максимум - вмешательством в мою личную жизнь: свобода передвижения гарантируется мне ст. 27 Конституции России.</i>
<i>Единственный минус - это в тексте решения склонение правовой принадлежности, фамилии, имени, и отчества.</i>
<i>все очень быстро и доступно, никуда не нужно отпрашиваться и бегать</i>
<i>Это просто ужас, раньше сразу давали справку и можно было идти за проездным, теперь ждешь бумажку, а потом за печатью нужно идти в МФЦ - это для кого сделано ????? Я потеряла неделю бесплатного проезда !!!!</i>
<i>Быстро, четко. Большое спасибо!)</i>
<i>быстро, чётко, всё ясно</i>
<i>услугу трудно найти. При задании вопроса боту -услуга появилась.</i>
<i>В чем смысл услуги, если все равно нужно идти за бумажным носителем в учреждение</i>
<i>Удобный сервис</i>
<i>Подача заявления об услуге организована понятно и удобно. Организация (соц.защита) в течении дня отреагировала на заявление. Но в моем случае, услуга не была оказана электронно в связи с тем, что в соц.защиту при обработке моего заявления не выгружались данные по месту регистрации, хотя при подачи заявления на Госуслугах адрес регистрации я подтверждала. Пришлось приходить в соц.защиту лично.</i>
<i>Супер. Очень удобно, быстро, доволен.</i>

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	Рассмотрено с нарушением сроков	Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги					
1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13
1	Предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	2	6	6	0	0	0	нет	-	нет	-
2	Предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан		25	25	0	0	0	нет	-	нет	-
3	Предоставление ежегодного материального вознаграждения, выплачиваемого ко Дню города гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	0	0	0	0	0	нет	-	нет	-
4	Предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»		6	6	0	0	0	нет	-	нет	-

5	Оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на территории муниципального образования «Город Калуга»		2	2	0	0	0	нет	-	нет	-
6	Оказание адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга»	9	1187	911	0	105	0	нет	1	да	1
7	Осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет	2	28	28	0	0	0	нет	-	нет	-
8	Подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан		6529	6408	1	121	0	да	489	нет	-

Согласно сведениям, представленным в ГАС «Управление».

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		
Предоставление компенсации расходов по оплате за услуги местной телефонной связи, по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	1	1	1	100%
Предоставление мер социальной поддержки по оплате за содержание жилого помещения многоквартирного дома для отдельных категорий граждан	1	1	1	100%
Предоставление ежегодного материального вознаграждения, выплачиваемого ко Дню города гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	0	0	0	0
Предоставление ежемесячной материальной помощи гражданам, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области»	0	0	0	0
Оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на территории муниципального образования «Город Калуга»	0	0	0	0

Оказание адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга»	0	0	0	0
Осуществление ежегодной социальной выплаты лицам, достигшим возраста 100 и более лет	0	0	0	0
Подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан	1	1	1	100%
Итого:				37,5%

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 доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с клиентами	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид и (или) переданных в МФЦ	25%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде и (или) через МФЦ	6,31%
Итоговое значение показателя качества:			15,65%
2	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	99,9%
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0%
Итоговое значение показателя качества:			99,9
3	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	37,5%
Итоговое значение показателя качества:			68,75%

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

Наименование показателя	2021 год	2022 год	2023 год	2024 год	2025 год	Динамика показателя 2022/2023/2024/2025
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	- (получено не достаточное количество оценок)	92,2%	- (получено не достаточное количество оценок)	93,30%	93,8%	-/-/+1,1% (по отношению 2022 г.)/+0,5%
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	99,98%	100%	100%	100%	99,99%	+0,02%/ 0/ 0/ -0,01%
Уровень доступности получения муниципальных услуг	-	-	-	-	15,65%	-
Уровень работы с административными регламентам	100%	96,87%	99,8%	100%	68,75%	-3,13%/ +2,93%/ +0,2%/ -31,25%
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	69,09%	67,72%	70,78%	70,84%	61,47%	-1,37%/ +3,06%/ +0,06%/ -9,37%
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	- (отсутствовали показатели удовлетворенности граждан)	79,96%	- (отсутствуют показатели удовлетворенности граждан)	84,5%	79,9%	-/-/+4,54% (по отношению 2022 г.)/-4,6%