

Администрация городского округа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ 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 образования города Калуги (далее – управление)¹.

Перечень муниципальных услуг управления:

1. организация отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время;
2. регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций;
3. назначение компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования, находящихся на территории муниципального образования «Город Калуга».

Общая информация о предоставлении муниципальных услуг

Управление образования города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	3
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	3
Количество услуг, переведенных в электронный вид	3
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	1
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	5
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг с января по октябрь 2025 года	13352
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	12451
Из них количество заявлений, поступивших через ГБУ КО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МФЦ)	0
Из них количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	13273
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

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

Раздел I. Анализ удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением образованием 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 организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время).

По результатам опроса, размещенного на официальном сайте администрации городского округа города Калуги, выявлено, что 60,5% респондентов обращались за предоставлением муниципальных услуг через Единый портал госуслуг, 37,8% – путем личного обращения в управление, 1,7% посредством МФЦ или электронной почты.

Все участники опроса отметили, что получили результат в положенный срок или раньше ожидаемого 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	344	97,24%	Очень высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальных услуг (сроки предоставления муниципальных услуг, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальных услуг)		99,87%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальных услуг (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		98,6%	Очень высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			98,27%	Очень высокий уровень удовлетворенности

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

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.

В части предоставления услуги по регистрации детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций в комментариях заявители отмечают высокое качество работы сотрудников (в частности, упоминается Симикина Н.Ю.): демонстрируют вежливость, компетентность и готовность подробно разъяснить все вопросы. Заявители неоднократно подчёркивают доброжелательность и профессионализм сотрудников.

Большинство граждан отмечают, что оформление заявления и получение результата услуги занимают минимум времени.

В отношении услуги по организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время заявители отмечают, что сотрудники компетентны, вежливы, подробно консультируют по телефону и при личном приеме, помогают с выбором лагеря.

Оценка данной услуги через Единый портал госуслуг показала следующие результаты:

Наименование услуги	Индекс CSI	Количество оценок
Организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время	4,89 (97,8%)	502

Полученный показатель свидетельствует об очень высоком уровне удовлетворенности заявителем качеством оказания услуги. Основные причины недовольства граждан связаны с ограниченной функциональностью интерактивной формы заявления на портале госуслуг, необходимостью посещения управления для подтверждения льготного статуса.

Кроме того, некоторые заявители отмечают недостаточную прозрачность системы распределения путевок в детские лагеря, что порождает вопросы о справедливости их распределения. Имеются также единичные отзывы о невозможности дозвониться в управление.

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

Куд = (98,27%+97,8%)/2 = 98,03% - очень высокий уровень удовлетворенности.

В приложении 1.2 к мониторингу приведена карта «болей» клиентов (заявителей) при получении муниципальной услуги по организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время. К сожалению, выявленные боли клиентов силами управления не могут быть устранены. Однако рекомендуется направить официальное письмо с информацией о необходимости доработки интерактивной формы и ФГИС «Платформа государственных сервисов» v.2 (далее – ПГС) в министерство образования и науки Калужской области (в министерство цифрового развития Калужской области соответствующие замечания направлялись управлением делами главы городского округа города Калуги 28.07.2025).

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 муниципальных услуг в управлении в 2025 году представлена в разделе «Общие сведения».

Так как все муниципальные услуги управления включены в перечень массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг Калужской области, утвержденный заместителем Губернатора Калужской области Разумовским Д.О., в данном мониторинге рассматривается работа управления не только в разрезе предоставления муниципальных услуг управления, но и работа подведомственных управлению учреждений (в части назначения компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования, находящихся на территории муниципального образования «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: 79 заявлений были закрыты в ПГС с нарушением срока оказания услуг. Доля своевременно исполненных запросов на предоставление услуг составила 99,47%.

Стоит обратить внимание, что все 9 заявлений, поступивших в управление через Единый портал госуслуг, на предоставление услуги «Назначение компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных

учреждениях, реализующих программу дошкольного образования, находящихся на территории муниципального образования «Город Калуга» были рассмотрены в ПГС с нарушением сроков.

По сравнению с 2024 годом значительно улучшилась ситуация по своевременному рассмотрению заявлений по организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время. Учитывая большое количество поступивших заявлений на рассмотрение (7 596), доля просроченных заявлений составила 0,92%.

На предоставление муниципальной услуги по организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время поступила одна жалоба через ФГИС «Досудебное обжалование». Анализ жалобы показал ее необоснованность. Однако содержание жалобы повторно указывает (как и при анализе социологической части мониторинга) на недостаточность информации об услуге, размещенной на интерактивной форме заявления Единого портала госуслуг, а также технического функционала формы, для направления заявления на предоставление услуги без личного посещения управления.

Расчет значения показателя: $U_s = (99,41\% + (100\% - 0\%))/2 = 99,7\%$

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

Рекомендации для повышения показателя: необходимо обеспечить надлежащий контроль руководителями структурных подразделений управления за своевременным оказанием массовых социально значимых услуг заявителям.

2. Уровень доступности получения муниципальных услуг

Текущая ситуация: все услуги управления успешно оказываются в электронном виде с помощью Единого портала госуслуг. 93,25% заявлений на предоставление муниципальных услуг поступили в электронном виде.

Услуга по организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в июле 2025 года передана для предоставления в МФЦ. Заявления на предоставление муниципальной услуги данным способом не поступали.

Таким образом, 100% услуг управления имеют высокую доступность получения по различным точкам взаимодействия.

Расчет значения показателя: $K_{мнк} = (100\% + 93,25\%)/2 = 96,63\%$

Интерпретация полученного значения: Высокий уровень доступности получения муниципальных услуг.

Рекомендации для повышения показателя:

Для повышения значения показателя по доле массовых социально-значимых услуг, оказываемых в электронном виде, следует обратить внимание на услугу по «Регистрации детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций». По данной услуге значение показателя по состоянию на 31.10.2025 составляет 83,3%. Рекомендуется принять меры для увеличения данного показателя в отношении рассматриваемой услуги до 90% в 2026 году.

3. Уровень работы с административными регламентами

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

Муниципальная услуга по организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время проходила в 2025 году процедуру оптимизации в целях внедрения клиентоцентричного подхода при ее предоставлении. Административный регламент муниципальной услуги в настоящее время соответствует всем необходимым требованиям (Стандартам клиентоцентричности, а также Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Требуется привести в соответствие требованиям Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» структуру административных регламентов предоставления следующих муниципальных услуг:

- регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций;

- назначение компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования, находящихся на территории муниципального образования «Город Калуга».

Кроме того, административный регламент по назначению компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования, находящихся на

территории муниципального образования «Город Калуга» рекомендуется привести в соответствие к Единому стандарту предоставления данной услуги³.

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

Расчет значения показателя: $U_{ар} = (100\% + 66,67\%) / 2 = 83,33\%$

Интерпретация полученного значения: качество работы с административными регламентами выше среднего уровня.

Рекомендации для повышения показателя: для повышения значения показателя необходимо до конца 2025 года внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг в соответствии с уставом городского округа города Калуги Калужской области, а также с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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 = $(96,63\% + 99,7 + 83,33\%) / 3 = 93,2\%$ - высокий уровень качества и доступности предоставления услуг.

Для повышения данного значения показателя рекомендуется:

- увеличить значение доли массовых социально значимых услуг, оказываемых в электронном виде;
- обеспечить своевременное рассмотрение всех поступивших заявлений;
- внести необходимые изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

³Утвержден постановлением Правительства РФ от 27.05.2023 № 829 «Об утверждении единого стандарта предоставления государственной и (или) муниципальной услуги «Выплата компенсации части родительской платы за присмотр и уход за детьми в государственных и муниципальных образовательных организациях, находящихся на территории соответствующего субъекта Российской Федерации»

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:

$K_{эф}(\%) = (98,03\% + 93,22\%) / 2 = 95,63\%$ очень высокий уровень эффективности предоставления услуг.

Высокий уровень эффективности достигнут за счет очень высокой оценки качества предоставления услуг внешними клиентами (заявителями), развитию возможности получения муниципальных услуг в различных точках взаимодействия (Портал госуслуг, МФЦ).

В соответствии с принципами клиентоцентричного подхода управление обеспечивает прозрачность и открытость взаимодействия. За 2025 год получена обратная связь от 846 заявителей, что помогло выявить существенные «боли» клиентов и в дальнейшем позволит совершенствовать процесс предоставления услуг.

В отношении работы внутренних клиентов (муниципальных служащих) все еще остаются проблемы с контролем своевременности оказания муниципальных услуг посредством ПГС (но стоит отметить, что работа, по сравнению с 2024 годом, значительно улучшена).

Кроме того, имеются трудности с программным обеспечением для предоставления муниципальной услуги по организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время, снижающие качество услуги как для заявителей (необходимость предоставления оригиналов документов в управление, отсутствие возможности получения путевки в электронном виде), так и для сотрудников (большие трудозатраты для обработки поступивших заявлений, а также выстраивания очереди детей, претендующих на получение путевок).

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 представлена в приложении 5 к мониторингу.

Удовлетворенность качеством предоставления услуг: + 7,64%. Сократилось число негативных оценок параметров качества оказания услуг, в том числе повысилась удовлетворенность качеством предоставляемой информации (в 2024 году имелись претензии к содержанию информации о порядке предоставления услуг на сайте управления). Значительно улучшилась удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги по организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время.

Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг: +4,5%. Улучшены объективные показатели качества предоставления услуг (соблюдение сроков оказания услуг, увеличение доли услуг, оказываемых в электронном виде).

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг: +14,83%. В управлении значительно снизилось число просроченных заявлений.

- качество работы с административными регламентами: - 5,59%. Ряд регламентов не соответствуют требованиям федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

- уровень доступности получения муниципальных услуг. Динамика отсутствует, так как показатель введен с 2025 года.

Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг: + 3,43 %. Повышение удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг, соблюдение сотрудниками стандартов предоставления услуг.

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

Результаты мониторинга указывают, что в управлении проведена существенная работа по повышению качества оказания муниципальных услуг (прежде всего по организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время).

Большинство внешних клиентов (заявителей) высоко оценивают качество предоставления муниципальных услуг. Основные претензии к качеству предоставления услуг относятся к несовершенству работы интерактивных форм Единого портала госуслуг (отсутствие значимой для заявителя информации на форме, необходимость повторного предоставления льготных документов на бумажном носителе). Отсутствие необходимого функционала в ПГС также является «болью» и для внутренних клиентов (муниципальных служащих).

В связи с чем рекомендуется направить официальное обращение в министерство образования и науки Калужской области в целях решения вопроса о возможности оптимизации электронных систем, предназначенных для предоставления муниципальных услуг (с приложением представленной карты «болей» (приложение 1.2 к мониторингу).

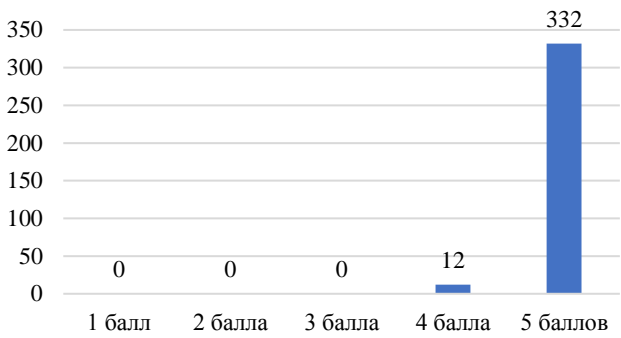
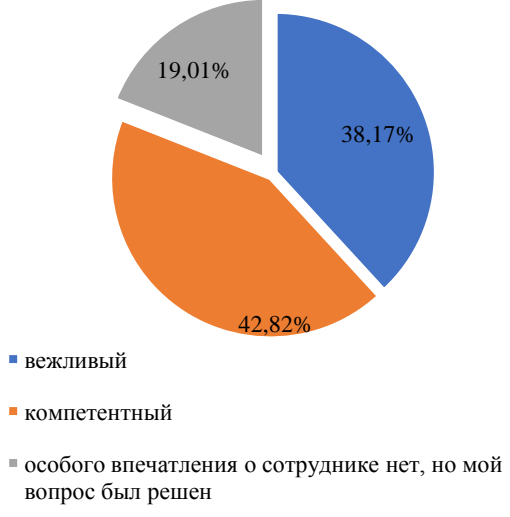
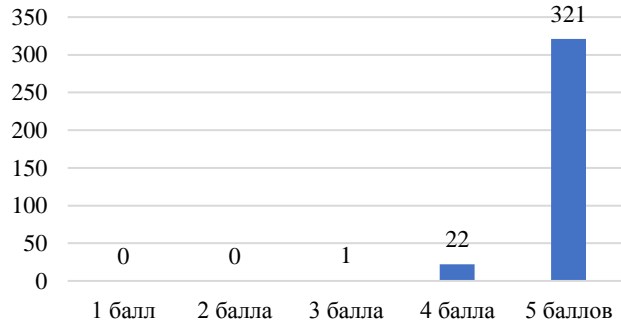
Результаты практической части работы по предоставлению услуг показали положительную динамику в части своевременности оказания муниципальных услуг.

Также для повышения качества предоставления услуг управлению необходимо:

- не допускать нарушения сроков оказания услуг;
- отделу дошкольного образования обеспечить еженедельный контроль за поступлением в ПГС новых заявлений по назначению компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования, находящихся на территории муниципального образования «Город Калуга»;
- принять возможные меры по увеличению доли услуг, оказанных в электронном виде, до уровня 90%;
- внести необходимые изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в управление за получением муниципальных услуг?</p>	<p>Legend: Лично (37,79%), МФЦ (1,45%), ЕПГУ (60,47%), Электронная почта (0,29%)</p>												
<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>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>324</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	1	3 балла	2	4 балла	16	5 баллов	324
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	1												
3 балла	2												
4 балла	16												
5 баллов	324												
<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>1</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>129</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	1	5 баллов	129
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	1												
5 баллов	129												
<p>Насколько вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуг?</p>	<p>Legend: получил результат раньше ожидаемого срока (50,00%), получил результат в положенный срок (50,00%)</p>												

<p>Оцените в целом качество работы управления 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>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>332</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	12	5 баллов	332
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	12												
5 баллов	332												
<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившем вам услугу</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>вежливый</td> <td>38,17%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>42,82%</td> </tr> <tr> <td>особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен</td> <td>19,01%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	вежливый	38,17%	компетентный	42,82%	особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен	19,01%				
Категория	Процент												
вежливый	38,17%												
компетентный	42,82%												
особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен	19,01%												
<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>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>321</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	1	4 балла	22	5 баллов	321
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	1												
4 балла	22												
5 баллов	321												

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

Регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций
ВЕЖЛИВЫЙ, КОМПЕТЕНТНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ В 4 КАБИНЕТЕ
Прекрасный специалист, Симикина Наталья Юрьевна, спасибо за профессиональный подход.
Все прошло быстро
Ответ получил на электронную почту. Очень удобно
Заявление быстро обработано, регистрационный талон отправлен на электронную почту
Вежливый специалист, все подробно объяснила
Прекрасно организовано, получили ответы на все вопросы
Специалист быстро оформил заявление, очень вежливая и компетентная
Быстро, понятно, все отлично
Все быстро, доступно и понятно. Спасибо
Все сделали быстро и без проблем 🐾
Все очень чётко своевременно компетентно Благодарю
Выражаю огромную благодарность сотрудникам данной организации, направили, куда необходимо, всё сделали. Очень вежливые приятные сотрудники. Спасибо вам огромное!
Вежливый специалист рекомендую всем
Хочу от души поблагодарить Всех сотрудников отдела образования за добросовестно выполненную работу, за потраченное время, за приложенные старания и силы, а главное – за превосходный результат! Желаю Вам успехов в Ваших дальнейших проектах, творческих идей, физических сил, терпения, а главное – времени. В качестве выполнения работы можно не сомневаться – оно просто на высоте. Благодарю от всей души за понимание, за добросердечность, отзывчивость. Желаю Всем Вам процветания, успехов в делах и благополучия.
было много вопросов, специалист ответил и все разъяснил
Выражаю особую благодарность Наталье Юрьевне. Очень вежливо и компетентно выслушала мой вопрос и профессионально помогла с решением
Отличные специалисты. Получил все ответы на поставленные вопросы
Специалист все объяснил, вопросов нет
Услуга оказана прекрасно. Спасибо большое.
Очень удобно записывать ребенка в садик, а женщины в управлении образования очень хорошие! Всегда помогут и проконсультируют!
Организация отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время
Спасибо большое, все рассказали и проконсультировали
Все хорошо, но вот документы о льготах не подгружаются через госуслуги, пришлось идти на личный прием и нести копии документов по льготам
Льготные документы не подгружаются в госуслуги при подаче заявления, а еще не очень удобно отправлять несколько заявлений на одного ребенка в разные лагеря и смены.

По телефону управления получил полную консультацию, очень приятно.
Компетентные работники, спасибо большое!
Пришлось отправлять через госуслуги несколько заявлений на каждый лагерь, хотелось бы все указать в одном заявлении, а не проходить всю процедуру заново
Плохо, что льготные документы не подгружаются в госуслугах и их приходится приносить в управление, спасибо специалистам, отвечают на все интересующиеся вопросы
Плохо, что пришлось идти в управление для подачи копии документов о льготе, в госуслугах нет возможности их прикрепить
Пришлось идти в управление для подтверждения льготы приносить справку об участии в сво , а так удобно подавать заявление через госуслуги
Хотелось бы подгружать льготные документы в госуслугах, а то пришлось идти в управление образования и предоставлять копию
Все хорошо, но вот справку участника СВО пришлось нести в управление, в госуслугах не получилось подгрузить, очень плохо
Есть одно неудобство, пришлось идти в управление и приносить свои льготы, на госуслугах нельзя подкрепить и выбрать
Сотрудники управления доброжелательные, все подробно рассказали и объяснили
Пришлось нести копию льгот в управление, не подгружает в госуслугах
Все конечно хорошо, но пришлось идти в управление и приносить копию льгот, а еще по получению путевки нужно смотреть на сайте, так не сообщают
Очень хорошая идея подача заявления через госуслуги, но есть одно НО, не подтягивает льготы, пришлось все равно копию удостоверения о многодетности нести в управление
Вежливые сотрудники. Все объяснили. Подказали. Очень все понравилось.
Прекрасный персонал! Все отлично, рекомендую
Услуга доступна для оформления, сотрудники компетентны и вежливы
Хорошая работа сотрудников, отзывчивость, доброжелательность
Хорошая работа сотрудников! На все интересующие вопросы отвечают.
Очень понравился сотрудник, огромное спасибо
Благодарим за профессиональную работу.
Вежливый и понимающий специалист очень помог при распределении путевок помог с выбором нужного лагеря
Быстро, качественно, сотрудники перезвонили, пригласили забрать путевку сразу после публикации списков.
Спасибо большое за компетентное и быстрое предоставление услуги
Всё прошло благополучно от подачи заявления до получения путёвки. Спасибо большое
Благодарю специалистов по организации отдыха детей за профессиональный подход и вежливость. Приятно было с вами работать. Все быстро, удобно, информативно.
Обращаюсь не в первый раз и каждый раз все проходит отлично! Спасибо огромное что благодаря отлаженной системе и грамотным специалистам, направление в лагерь происходит без лишней бумажной волокиты и визитов в управление!
Все хорошо, удобно подать заявление сидя дома. Но есть проблема, через госуслуги не подгружаются льготы, пришлось идти и нести копию документа в управление и так каждый раз
все хорошо, но в госуслугах не смог указать свои льготы (получаем пособие как малоимущие) после звонка работника управления принес в управление подтверждающую справку.
Все хорошо, но есть одно НО, все равно пришлось идти в управление и предоставлять свои льготы (справку участника СВО) госуслуги не подгружают справки

Благодарим весь отдел Управления образования, который занимается оздоровительной кампанией! Спасибо Вам за отзывчивость к родителям, заботу о наших детях, внимание к оздоровлению и повышению культуры детей нашего региона в рамках каникулярного отдыха! Ценим и уважаем Ваш труд, рады всегда положительному взаимодействию со специалистами отдела.
Комментарии с ЕПГУ
К сожалению 2 раза ответ был «нет мест» . Непонятно, в какое время оставлять заявку на отдых ребенка на каникулах, чтобы место было. Нигде никакой информации не было.
Простота подачи заявления и быстрая обработка заявления
Очень быстро и удобно. Управление работает на 10 из 10
очень быстро и удобно
Отсутствие бумажной волокиты и ручного заполнения заявлений
данные внесённые в гос услуги по паспорт сына, почему-то автоматически не подкрепляются как свидетельство о рождении.
а так все хорошо
Все быстро и интуитивно понятно!!!
Все прошло оперативно, спасибо!
Подавая заявление на лагерь, ошиблась с местом. Возможности удалить заявление, чтобы подать новое в нужное место нет! Приходится ждать пока отменят первое (ошибочное!)-! Ответа на второе заявление всё ещё нет. К чему так долго рассматривать? Это в век, когда вся необходимая информация есть в электронном виде.
Почему нельзя в заявлении написать комментарий и уточнение, нельзя выбрать несколько вариантов. Нам бы хотелось попасть в любую смену и какой лагерь не принципиально. Это минусы конечно.
Поставить в очередь ещё не значит что услуга оказана. Поставлю 5ку когда дети из лагеря вернутся. А пока и единицы много.
Ну ок, в звёздном летней смены нет, но тогда почему при подаче заявления это не видно и если в звёздном нет, то где есть???? Нормально так, ничего не сделали, но услуга оказана! Мошенники.
Очень, неожиданно, быстро и сверх удобно
не понятно куда обращаться за получением услуги и на что пришел ответ, на какое именно заявление
Услуга оказана только тогда когда конечный результат заявленной услуги достиг получателя услуги. То что ребёнок встал в очередь в детский лагерь не обозначает что услуга оказана. Т.к. путёвка не была выдана для зачисления в детский лагерь. Я просто считаю что услуга в стадии рассмотрения.
быстро и качественно
Всё понятно, быстрое решение вопроса.
быстро поставили в очередь. ответа конечно пока нет положительного, ждём.
Сразу же позвонили и все объяснили, очень слажено отработали. Молодцы!
Заявление подавалось в другой лагерь
удобное и быстрое заполнение заявления
Заполнила заявление, быстро, четко. Всё доступно.
Добрый день! Не видно причины отказа. Почему отказали в путёвки.
Все электронно, от подачи до результата, очень удобно.
К заявлению автоматически не подтянулись данные свидетельства о рождении ребёнка.
Оперативно, четко, понятно. Спасибо
все ясно , не каких проблем не было подать заявление
Заявление рассмотрено в течение недели. Быстрое оформление. Минусов нет. Спасибо!

Вежливые специалисты, всегда всё объяснят, помогут оформить документы. Отдых ребёнку понравился
Всё идеально, спасибо большое
Комментарии в сети интернет в отношении работы управления
Дозвониться невозможно! в приемной дали все возможные номера куда можно позвонить насчет перевода ребенка в другой садик, но НИ НА ОДНОМ НОМЕРЕ В ТЕЧЕНИЕ ДНЯ трубку НЕ БЕРУТ! Это кошмар! Наверное дам Владиславу Валерьевичу идею заглянуть в Мин. Образования (3 балла)
Бестолковая организация! Второй год заполняю заявление на получение путевки в летний лагерь,но нет даже Никакого ответа...Калужские дети сидят все лето дома! Зато едут в лагеря малоимущие из ближнего зарубежья, да внуки семейства Лыткиных третий раз в Артек! (3 балла)

** орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

**«Карта болей» клиентов при предоставлении муниципальной услуги
«Организация отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время**

№	Наименование процесса	Выявленная проблема/потенциальная потребность клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1	Подача заявления через Портал Госуслуг	Невозможность прикрепить документы, подтверждающие льготы (многодетность, статус малоимущих, участие в СВО и др.)	Высокая	Критическая (сводит на нет преимущество электронного сервиса)	Направить письмо в адрес министерства образования и науки Калужской области о доработке: - интерфейса интерактивной формы заявления Портала госуслуг (в части возможности загрузки льготных документов, выбора лагерей и смен, реализации механизма ранжирования предпочтений лагерей и смен); - ПГС (в части внедрения автоматического межведомственного взаимодействия для проверки статуса льгот, настройки алгоритма распределения путевок с учётом приоритетов).	Управление образования города Калуги	I квартал 2026 года
2	Выбор лагерей и смен	Необходимость подавать отдельные заявления для каждого лагеря/смены (нельзя указать несколько вариантов в одной заявке)	Высокая	Высокая (увеличивает трудозатраты заявителей при подаче заявлений)			
3	Личное посещение управления	Необходимость приходить в управление для подачи копий документов	Высокая (связана с проблемой № 1)	Критическая (на рушает принцип цифровизации госуслуг)			

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»
				Рассмотрено в установленные сроки	Предоставлено 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	3	5197	5197	0	0	0	Да	4329	Нет	-
2	Организация отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время	1	7596	7312	70	201	0	Да	7571	Да	0
3	Назначение компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования, находящихся на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	559	288	9	262	0	Да	551	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	0	1	-	50%
Организация отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время	1	1	1	100%
Назначение компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования, находящихся на территории муниципального образования «Город Калуга»	0	1	-	50%
			Итого:	66,67

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	100
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде и (или) через МФЦ	93,25
Итоговое значение показателя качества:			96,63
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	99,4
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
Итоговое значение показателя качества:			99,7
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	66,67
Итоговое значение показателя качества:			83,3

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

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Результат 2025 года	Динамика показателя 2022/2023/2024
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	91,93%	-	89,64%	90,39%	98,03%	-/ -2,29/ +0,75/ +7,64
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	100%	100%	100%	84,87%	99,7%	0/ 0/ -15,13/ +14,83
Уровень доступности получения муниципальных услуг	-	-	-	-	96,63%	-
Уровень работы с административными регламентам	100%	100%	91,65%	88,89%	83,3%	0/ -8,35/ -2,76/ -5,59/
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	95,07%	94,3%	92,88%	88,7%	93,2%	-0,77/ -1,42/ -4,18/ +4,5
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	93,5 %	-	94%	92,2	95,63%	-/ +0,5/ -1,8 +3,43