

**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ОТДЕЛЕ ПО ОХРАНЕ  
ПРАВ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ, НЕДЕЕСПОСОБНЫХ И ПАТРОНАЖУ  
ГОРОДА КАЛУГИ В 2025 ГОДУ**

В 2025 году в отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги (далее - Отдел) проведена очередная оценка качества предоставления 26 оказываемых государственных услуг.

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

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

Анализ обратной связи от заявителей позволяет оценить общее положение дел в сфере предоставления государственных услуг в Отделе, а выявленные проблемы и рекомендации по их решению способствуют совершенствованию работы сотрудников и в целом снижению уровня неудовлетворенности граждан.

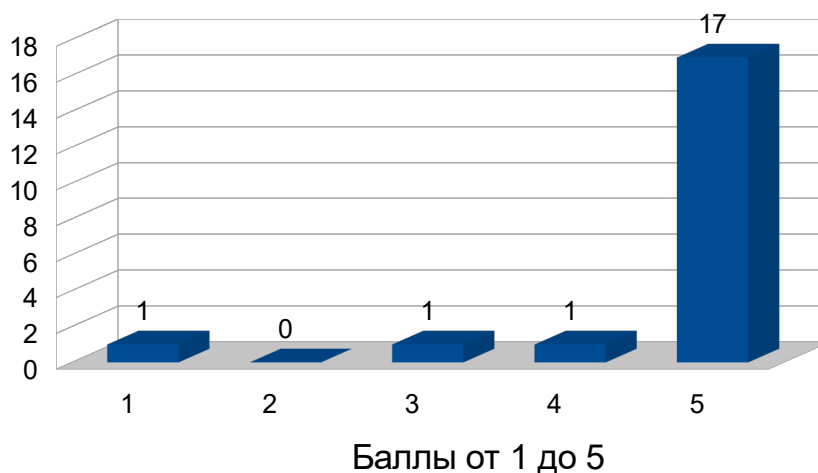
**I. Анализ результатов социологического онлайн опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг за 2025 год, проведенного посредством официального сайта администрации городского округа города Калуги**

В социологическом опросе приняло участие 26 человек. Из граждан, принявших участие в опросе, 76,92% обращались лично в Отдел для подачи документов и 15,38% подали документы через Единый портал госуслуг, 7,6% заявлений направлены в Отдел посредством почтового отправления.

Среди критериев удовлетворенности граждан **временные характеристики предоставления государственных услуг** Отдела (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) были оценены достаточно высоко – 92,88 %.

По данным исследования, подавляющее большинство заявителей, обратившихся для предоставления услуги лично в Отдел, удовлетворены временем ожидания очереди при подаче документов (65,38 %).

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



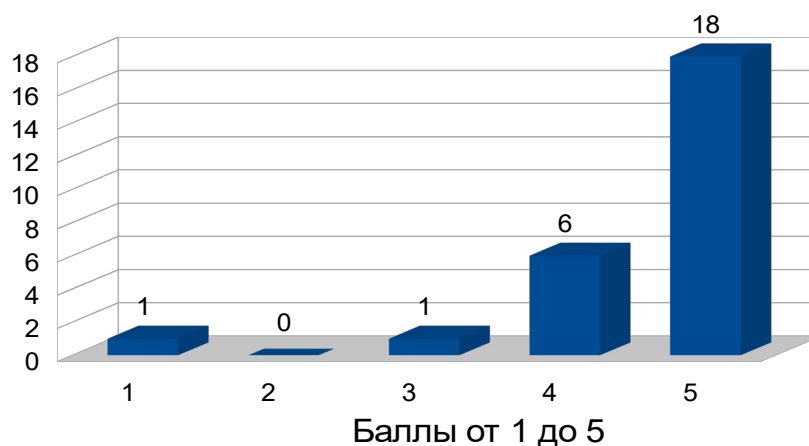
Среди заявителей, принявших участие в анкетировании, 69,23 % отмечают, что получили результат предоставления услуг раньше ожидаемого срока. 26,92 % - получили результат в положенный срок. Среди респондентов присутствовал 1 гражданин, получивший результат услуги позднее положенного срока. Отказ в предоставлении услуги никто из опрошенных граждан не получал.

Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»



Граждане **удовлетворены качеством работы** Отдела на 93,71%. Многие респонденты отметили хорошую работу сотрудников Отдела, были указаны такие качества как «миролюбие», «ответственность» и «внимание» персонала.

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



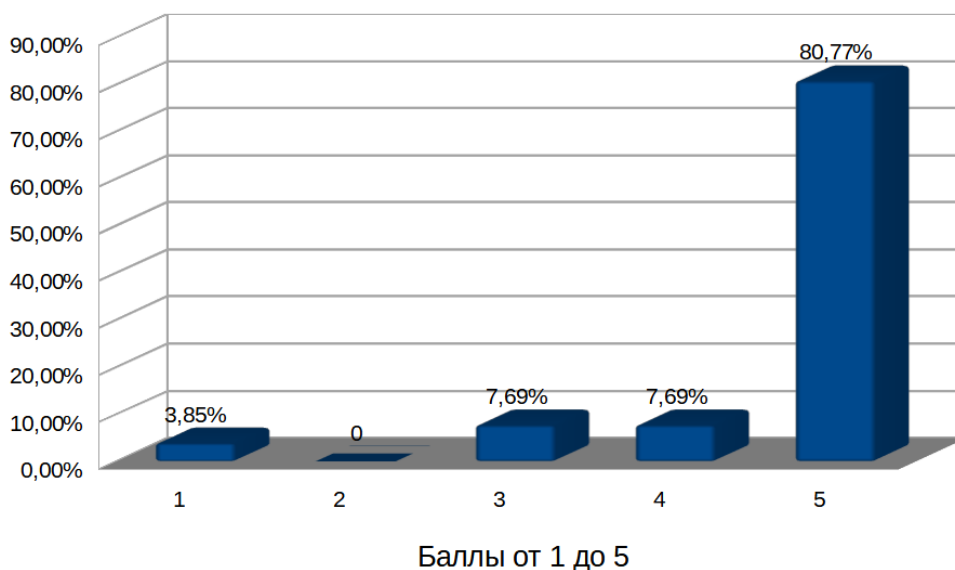
Все заявители (100 %) принявшие участие в опросе посчитали сотрудников Отдела, оказавших им услугу, достаточно вежливыми и компетентными.

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



**Качеством предоставления информации** о порядке оказания услуг граждане удовлетворены на высоком уровне – 92,31 %.

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



Совокупность выше рассматриваемых параметров определяет среднее по Отделу значение **уровня удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг**. По результатам опроса данное значение составило 93,16 %.

Граждане, принявшие участие в опросе, высоко оценили работу сотрудников Отдела. В отзывах часто встречаются благодарности за «внимание», «компетентность», «быстрое решение вопроса» и «приятное взаимодействие». Результаты оказания услуг в подавляющем числе случаев были получены раньше срока, либо вовремя. В ряде отзывов подчеркивается «быстрое решение» и краткие сроки оказания услуг. Это говорит о хорошей внутренней организации процессов и исполнительской дисциплине.

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

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

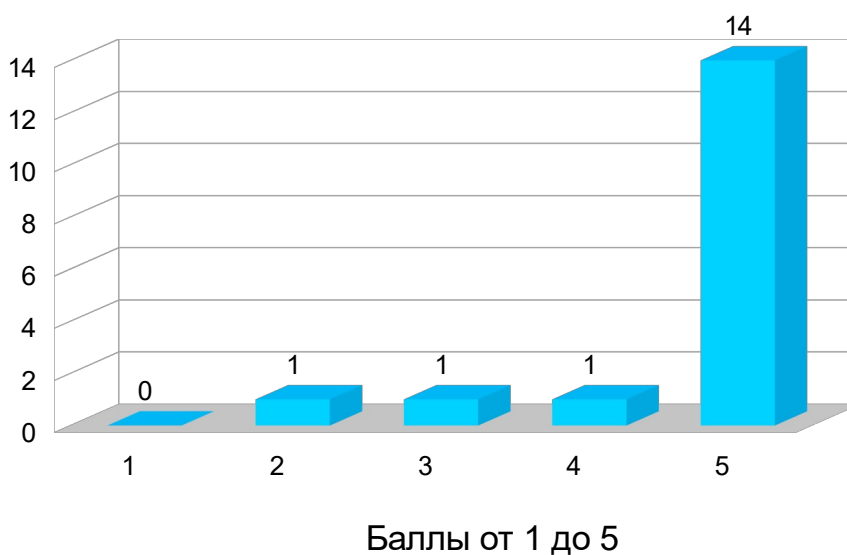
В 2025 году заявители оставляли отзывы по результатам предоставления государственных услуг Отдела на Едином портале госуслуг. Всего поступило и было проанализировано 17 отзывов об оказании услуги «Установление опеки, попечительства (в том числе предварительные опека и попечительство), патроната, освобождение опекуна (попечителя) от исполнения своих обязанностей в отношении несовершеннолетних граждан)». При таком количестве отзывов полное отсутствие явно негативных оценок подтверждает стабильность качества предоставления.

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

Наименование услуги	Индекс CSI	Количество оценок
Установление опеки, попечительства (в том числе предварительные опека и попечительство), патроната, освобождение опекуна (попечителя) от исполнения своих обязанностей в отношении несовершеннолетних граждан	4,58 (91,76%)	17

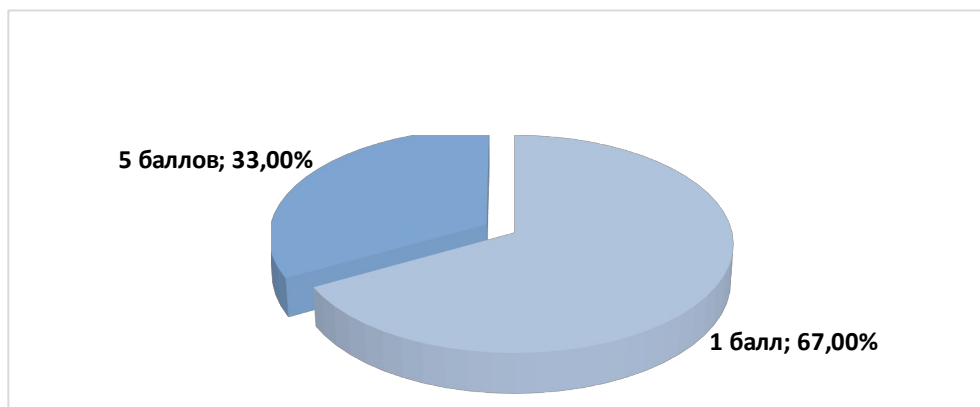
Полученный результат свидетельствует о высокой удовлетворенности граждан качеством предоставляемой услуги, а также подтверждает востребованность и удобство цифрового формата взаимодействия.

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



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

За отчетный период найдено 6 общедоступных отзывов о работе Отдела 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 Отдела составила 2,33 балла (из 5 возможных).



Основными причинами критически низкой оценки стали процедурные барьеры (недоступность телефонной связи) и нарушения служебной этики (грубое поведение сотрудников, нежелание выслушать заявителя). В одном из отзывов затронут вопрос соблюдения процедур при работе с детьми и родителями в кризисной ситуации (ситуация эмоционального насилия при изъятии ребенка) с участием сотрудника отдела.

В связи с чем необходимо усилить работу с персоналом в части навыков кризисной коммуникации и эмпатии, для недопущения негативных инцидентов в будущем. Для этого организовать внедрение в повседневную практику принципов и стандартов клиентоцентричности.

С комментариями заявителей о качестве предоставления государственных услуг можно ознакомиться в Приложении 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:

$\text{Куд} = (93,16\% + 91,76\%) / 2 = 92,46\%$  - высокий уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг

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

Ежегодное проведение социологических опросов граждан о качестве предоставления государственных услуг позволяет проводить сравнительный анализ их результатов с аналогичными результатами 2021-2025 года, отслеживать динамику изменения удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг.

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

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Результат 2025 года	Динамика показателя (2022/2023/2024/2025)
Удовлетворенность граждан временными характеристиками	97,20 %	94,12 %	88,80 %	97,31 %	92,88 %	-3,08 %/ -5,32%/ +8,51%/ -4,43%
Удовлетворенности граждан качеством работы Отдела	91,70 %	92,25 %	84,78 %	96,97 %	93,71 %	+0,55 %/ -7,47%/ +12,19%/ -3,26%
Удовлетворенности граждан качеством представленной информации	86,67 %	84,12 %	76,36 %	89,76 %	92,31 %	-2,55 %/ -7,76%/ +13,4%/ +2,55%
Общая удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг	92,06 %	90,90 %	83,96 %	95,42 %	93,16 %	-1,16 %/ -6,94%/ +11,46%/ -2,26%
Результаты оценки граждан на ЕПГУ	-	-	-	-	91,76 %	-
Результаты оценки граждан в сети Интернет	-	-	-	-	46,66 %	-

Единственный показатель, продемонстрировавший рост в 2025 году на фоне общего снижения - это удовлетворенность граждан качеством представленной информации (+2,55 %). Это свидетельствует о улучшении информирования граждан, качественном наполнении информационных стендов, что дало положительный эффект.

В 2025 году впервые представлены данные по разным каналам оценки. Наблюдается расхождение в оценках на Едином портале госуслуг и в сети «Интернет». Это свидетельствует о том, что граждане, столкнувшиеся с проблемами (грубость, невозможность дозвониться), предпочитают жаловаться на независимых площадках, а не через официальные каналы обратной связи. Такая ситуация формирует возможные репутационные риски.

## VI. Выводы по результатам проведенного анализа

Комплексный анализ удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг, проведенный в 2025 году путем массового опроса получателей услуг, демонстрирует неоднозначность клиентского опыта: с одной стороны, есть примеры высокого уровня клиентоцентричности - клиенты благодарят за скорость решения вопросов, компетентность и вежливость сотрудников (в т.ч. отмечаются конкретные специалисты). С другой - множество жалоб на формальный подход, неуважительное отношение, некомпетентность, отсутствие эмпатии.

Особенно тревожно, что в ситуациях, требующих максимальной чуткости и защиты интересов детей, клиенты сталкиваются с равнодушием и формализмом.

Проведенный анализ выявил направления, требующие повышенного внимания руководства. В их числе - качество телефонной связи и отдельные случаи нарушения служебной этики.

Для улучшения качества предоставления услуг Отдела необходимо:

1. Усилить работу с персоналом (особенно с сотрудниками упомянутыми в негативных отзывах) по применению в работе декларации ценностей и стандартов клиентоцентричности (с информацией можно ознакомиться на сайте: <https://www.государстводлялюдей.рф/>).
2. Проводить системный мониторинг негативных откликов в цифровой среде.
3. Обеспечить достаточное количество заявителей, оценивших качество предоставления государственной услуги в целях дальнейшей реализации принципа клиентоцентричности. Для этого необходимо проводить активное информирование граждан о возможности участия в оценке качества предоставления государственной услуги на различных цифровых площадках, включая официальный сайт администрации городского округа города Калуги, Единый портал госуслуг и другие общедоступные источники в сети Интернет.

Приложение 1 к отчету

**Отзывы граждан, принявших участие в онлайн опросе, о качестве предоставления государственных услуг в отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги**

№ п/п	Наименование услуги	Оставьте общий отзыв о получении услуги в органе администрации городского округа города Калуги
1	Принятие решений об обязывании родителей (одного из них) не препятствовать общению ребенка с близкими родственниками в случае отказа родителей (одного из них) от предоставления этого общения	<p><b>Полностью Удовлетворен</b></p> <p><b>Работа проведена формально. Не учитываюся фактические обстоятельства.</b> Доводы заявителя пустое место для отдела опеки. Поговорили говорят и все хорошо. Объясняешь как на самом деле, в ответ бездействие.</p>
2	Устройство граждан в организации социального обслуживания, предоставляющие социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания"	<p>Выражаю Благодарность</p> <p><b>Самая лучшая опека!!!</b></p>
3	Сдача отчета	Благодарю сотрудников за <b>внимание и компетентность</b> в решении моих вопросов.
4	Выдача разрешений в случаях, предусмотренных законодательством, на изменение имени ребенку, не достигшему возраста 14 лет, а также изменение присвоенной ему фамилии	<p>В общем и целом <b>взаимодействие оказалось очень приятным.</b> Работники оказались приветливы , миролюбивы и очень ответственны в своей работе. Огромная благодарность!</p> <p>Спасибо большое за <b>быстрое решение вопроса</b></p> <p>спасибо</p> <p>За всей информацией приходилось лично посещать, <b>онлайн информации не где нет.</b> Было бы очень удобно, если бы появилась возможность получение услуг онлайн.</p>
6	Выдача разрешения на заключение трудового договора с лицом, не достигшим возраста четырнадцати лет, в организациях кинематографии, театрах, театральных и концертных организациях, цирках для участия в создании и (или) исполнении (экспонировании) произведений без ущерба здоровью и нравственному развитию	<p>спасибо, что сделали справку за один день</p> <p>спасибо</p>

\* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Приложение 2 к отчету

**Отзывы граждан об отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги, оставленные на поисковых платформах в сети Интернет**

№ п/п	Оставьте общий отзыв о получении услуги в органе администрации городского округа города Калуги	Оценка граждан
1	Спасибо всему коллективу и руководителю за <b>профессионализм, чуткость и отзывчивость!</b> Именно такими должны быть люди, работающие в таких учреждениях! <b>Без формализма, с душой и в интересах детей!</b>	5
2	<b>Нет адекватных, понимающих там людей!</b> И это страшно! На детей им наплевать, если бы можно выложить видео, которые были направлены с жалобой в Москву, то сразу стало понятно о чём речь. Изымают ребёнка, отбирают, ребёнок кричит, плачет, истерика, а стоит и улыбается Даниил - человек, который занимает должность и обязан защищать интересы ребёнка. Что с Вами? Вы как спите-то? Кошмары не мучают? Зачем работать в такой структуре, если уровень развития своего ниже среднего? Очень надеюсь, что справедливость восстановится!	1
3	Не раз обращались в опеку города Калуги для оформления документов в дом-интернат. И точно могу сказать, что это лучшие специалисты своего дела. Маргарита Александровна и Наталья Николаевна всегда помогут и подскажут, <b>грамотные, вежливые.</b> Проблем с данной опекой никогда не возникало. А те, кто пишут плохие отзывы- это вы просто не сталкивались с опекой города Малоярославец. Вот тут ни документов, ни результата и ничего вообще никогда не дождёшься. Годами можно ждать.	5
4	Самое отвратительное место с <b>некомпетентными сотрудниками</b> , правильно выше писали , как будто ты приходишь к ним просить что то. Проведите обучение с сотрудниками , хотя бы как общаться с людьми тактично! Люди обращаются в это заведение не по своей воли, а каждый со своим тяжелым и жизненным опытом. Нет ни капли душевности, ни сердечности. Отвратное место , ужасное!	1
5	Отвратительные отношения. <b>Не выслушал</b> даже вопроса, начала Маргарита Александровна гнуть свою политику, абсолютно не зная ситуации. Не корректные предположения, что мне нужна бабушкина пенсия, хотя, я приходила по другому вопросу, некорректно общение фразой"у вас что, зарплата под 100.000?"не дают сказать, просто на своей волне. Отношение, как буд то мы, извините, твари какие то. Человечности ноль. <b>Если бы выслушали, подсказали бы как действовать.</b> А то"вы что герой? Вас совесть что ли мучает?" это дословно её вопросы, которые она задавала с улыбочкой.	1
6	<b>Отвратительное , высокомерное отношение.</b> Как-будто к ним домой пришли и что-то просят . Объяснения никого толком не дают , только ссылаются на то, что разве в ШПР вам не говорили ?? Причем тут ШПР? Пришли за консультацией к ним. Второе - <b>не дозвониться , причем в любое рабочее время.</b> Приехали из далека к ним , надеялись получить полную развернутую консультацию , вставляли к ним на учет. Самая низкая оценка , к сожалению . Нигде такого отношения нет . Всем хорошего дня .	1

\* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.