

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ГОРОДА КАЛУГИ В 2024 ГОДУ

I. Анализ результатов социологического онлайн опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг за 2024 год

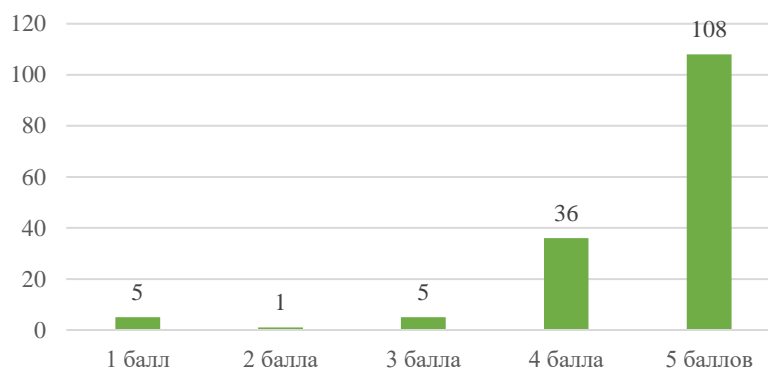
В 2024 году в управлении социальной защиты города Калуги (далее - Управление) проведена очередная оценка качества предоставления 36 оказываемых государственных услуг.

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

В социологическом опросе приняли участие 225 заявителей. Из граждан, принявших участие в опросе, 68,89% обращались лично в Управление для подачи документов. 29,3% респондентов направили заявление в электронном виде через Единый портал госуслуг. Остальные заявители направляли документы по электронной почте или через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

Среди критериев удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг заявителями наиболее высоко были оценены **временные характеристики предоставления государственных услуг** Управления (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – 91,09%. Большинство граждан отметили, что получили услуги достаточно быстро и легко.

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

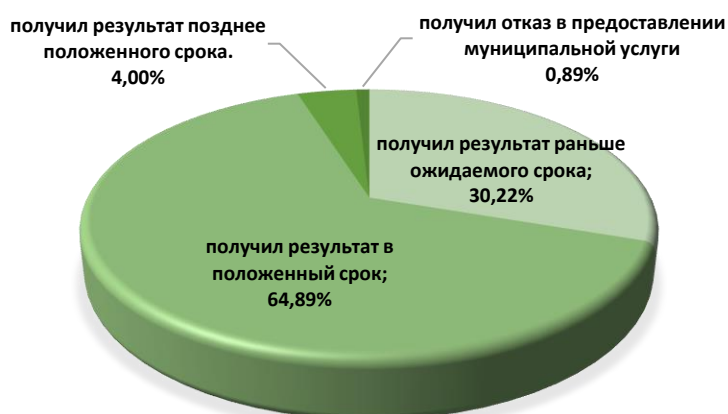


Респонденты, оценившие время ожидания очереди на 1 и 2 балла, получали услугу по подтверждению статуса многодетной семьи. Заявителями отмечается наличие больших очередей, превышение установленных нормативов по длительности приема заявителей (более 15 минут на человека).

Из числа заявителей, принявших участие в анкетировании, 95,11 % отмечают, что получили результат предоставления услуг в срок или даже раньше ожидаемого срока. 9 заявителей отмечают, что получили результат позднее положенного срока, 2 респондента получили отказ в предоставлении услуги.

Преимущественно, получение результата позднее положенного срока отмечается при оказании управлением услуги по выдаче удостоверения Ветерана труда (6 человек).

Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»



Граждане **удовлетворены качеством работы** Управления на 90,82%. В целом результаты опроса показывают положительное отношение граждан к работе сотрудников управления. Были отмечены «удобная система талонов», профессионализм сотрудников, их желание помочь заявителям.

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

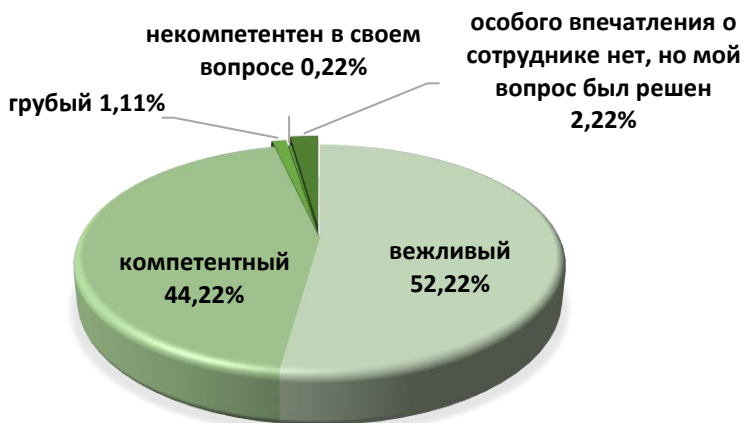


3 человека, оценившие удобство подачи документов и работу сотрудников управления на 1 балл, подавали документы путем личного обращения в управление на услугу по подтверждению статуса многодетной семьи.

Со стороны заявителей также имеются претензии к подаче документов на предоставление услуги по выдаче удостоверения Ветерана труда (выставлено 2 балла), в части зависания интерактивных форм, неправильного отображения поданных документов у специалистов управления и министерства труда и социальной защиты Калужской области.

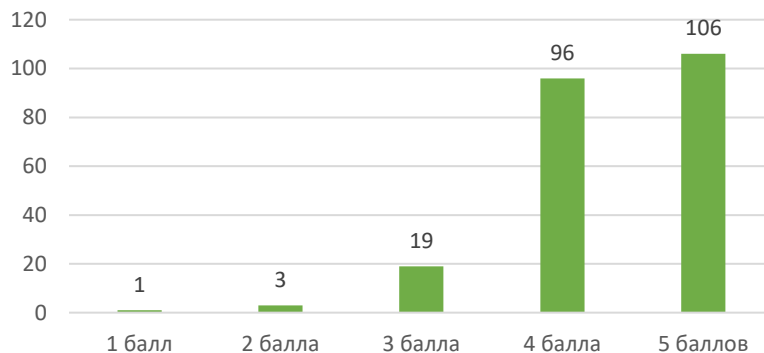
Доля граждан, посчитавших сотрудников Управления, оказавших им услугу, достаточно вежливыми и компетентными составила 96,44%. Только 3 респондента отметили проявленную со стороны сотрудников грубость и отметили их некомпетентность.

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



Качеством предоставления информации о порядке предоставления услуг граждане удовлетворены на 86,93%. Некоторые граждане отмечают, что не смогли найти полную информацию по своей услуге и это сделало процесс получения услуги более длительным.

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



Совокупность выше рассматриваемых параметров определяет среднее по Управлению значение **уровня удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг**. По результатам опроса данное значение составило 90,01%.

На основании полученных результатов, можно сделать вывод, что заявители, обратившиеся в Управление, высоко оценивают качество оказания услуг. Положительное (лояльное) отношение респондентов к сотрудникам Управления выражается в их желании в будущем обращаться за услугами специалистов и в благодарственных комментариях. Граждане, обращавшиеся за государственными услугами ранее, отмечают положительные изменения в качестве предоставления услуг Управлением.

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

II. Удовлетворенность граждан качеством работы Управления по результатам оценки пользователей в сети «Интернет», на Едином портале госуслуг

В 2024 году в дополнение к проводимому управлением делами Городского Головы города Калуги онлайн опросу проведен анализ оценок граждан, посетивших Управление, в публичной системе отзывов об организациях в сети Интернет.

Результаты анализа отзывов граждан в публичной системе показали, что средняя оценка работы Управления равна 3,5 балла (70%).

Диаграмма б.
«Результат оценки качества работы
Управления в сети Интернет»



Граждане, оценившие качество работы управления на 1 балл, не удовлетворены порядком оказания услуги по подтверждению статуса многодетной семьи (оформление через Портал госуслуг, повторное посещения управления через 10 дней).

Также имеются случаи грубости сотрудников. Отмечается, что до управления сложно дозвониться для получения необходимой информации.

Несмотря на имеющиеся негативные комментарии, большинство оставленных отзывов говорят о компетентности, внимательности и вежливости сотрудников управления.

С комментариями граждан, оставленными в сети Интернет о качестве предоставления государственных услуг, можно ознакомиться в приложении 2 к настоящему отчету.

Кроме того, в 2024 году заявители также оставляли отзывы по результатам предоставления государственных услуг на Едином портале госуслуг.

В комментариях заявителями были оставлены жалобы на неясные причины отказов в предоставлении услуги, необходимость обращения в Управление с оригиналами документов после подачи заявления на портале госуслуг, неполную информацию о комплекте документов. Одним гражданином было отмечено отсутствие у сотрудников копировальной техники и необходимость самому делать платные копии документов.

С комментариями заявителей о качестве предоставления государственных услуг можно ознакомиться в приложении 3 к настоящему отчету.

IV. Сравнительный анализ результатов опроса 2024 года с аналогичными результатами 2021-2023 года

Ежегодное проведение социологических опросов граждан о качестве предоставления государственных услуг позволяет проводить сравнительный анализ их результатов, отслеживать динамику изменения удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг.

В 2024 году увеличилось количество государственных услуг, оказываемых Управлением. В соответствии с Законом Калужской области от 26.09.2005 № 120-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Калужской области отдельными государственными полномочиями» переданы для предоставления в управление следующие государственные услуги:

- предоставление меры социальной поддержки в виде ежегодной денежной выплаты на обеспечение детей из многодетных семей, обучающихся в общеобразовательных организациях, одеждой для посещения учебных занятий, а также спортивной формой на период обучения;

- предоставление меры социальной поддержки по улучшению жилищных условий в виде ежегодной выплаты на возмещение затрат, связанных с уплатой процентов за пользование кредитом по кредитному договору (договору займа), в том числе ипотечному кредиту;

- предоставление единовременной социальной выплаты отдельным категориям граждан на возмещение расходов, связанных с установкой внутридомового газового оборудования.

В целом результаты оценки качества работы управления в 2024 году значительно улучшились. Динамика предоставления в нижеприведенной таблице.

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

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Динамика показателя (2022/2024)
Удовлетворенность граждан временными характеристиками	59,14%	90,97%	84,72%	91,09 %	+31,83%/ -6,25%/ +6,37%
Удовлетворенности граждан качеством работы управления	62,5%	91,73%	84,05%	90,82 %	+29,23%/ -7,68%/ +6,77%
Удовлетворенности граждан качеством представленной информации	69,4%	89,9%	82,62%	86,93 %	+20,50%/ -7,28%/ +4,31%
Общая удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг	63,14%	91,11%	83,9%	90,01 %	+27,97%/ -7,21%/ +6,11%
Результаты оценки граждан в сети Интернет	58%	54%	60%	70%	-4,00%/ +6%/ +10%

По сравнению с 2021 годом, оценка качества предоставления услуг по результатам онлайн опроса выросла на 26,87%. На 6,37% улучшен результат по сравнению с предыдущим 2023 годом. Что может свидетельствовать о значительном улучшении качества работы управления с заявителями.

Тем не менее, управлению необходимо обратить внимание на показатель удовлетворенности граждан качеством представленной информации, так как заявители не в полной мере удовлетворены данным параметром.

Гражданам бывает сложно дозвониться до сотрудников управления, получить информацию о порядке предоставления государственных услуг (при этом стоит учесть, что административные регламенты предоставления государственных услуг, достаточно сложны для восприятия гражданами, возможно, стоит рассмотреть вопрос о подготовке для заявителей упрощённых инструкций для получения услуг).

По сравнению с 2021 годом оценка гражданами работы Управления в сети Интернет выросла на 12% (однако количество граждан, оставивших комментарии в сети Интернет, значительно сократилось). Тем не менее, по-прежнему встречаются негативные отзывы в отношении поведения сотрудников Управления, неудовлетворительные условия приема посетителей (некорректная работа терминала выдачи электронных талонов, сложности с выводом документов на печать, отсутствие гардероба), возникают проблемы с организацией очереди и возможностью дозвониться до сотрудников.

IV. Выводы по результатам проведения мониторинга

На основании полученных результатов можно сделать выводы, что заявители, обратившиеся в Управление, высоко оценивают качество оказания услуг.

Результаты оценки качества предоставления государственных услуг управления указывают, что наибольшее недовольство качеством предоставления государственных услуг (в том числе в электронном виде) у заявителей возникает при получении следующих услуг:

- подтверждение статуса многодетной семьи;
- выдача удостоверения ветерана труда.

Приоритетными направлениями дальнейшей работы в сфере повышения качества и доступности государственных услуг должны стать: сокращение времени ожидания граждан в очередях, увеличение числа обращений за государственными услугами в электронном виде, подробное и понятное информирование граждан о порядке получения государственных услуг.

Для улучшения качества предоставления услуг Управлению необходимо:

1. Обеспечить заявителей полной, актуальной и достоверной информацией о порядке получения государственных услуг с учетом жизненных ситуаций граждан.

Размещать новостные материалы: в газете «Калужская неделя», в официальных группах управления в социальных сетях, на стендах и в других наглядных местах. Поскольку Управление работает с разными группами населения, рекомендуется использовать методы работы, максимально охватывающие каждую из них: подготовка новостных статей, инфографики, печатной продукции.

2. Усилить привлечение граждан к получению массовых социально значимых государственных услуг через Единый портал госуслуг и обеспечить достижение доли заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде, через Единый портал госуслуг от общего числа поступивших заявлений в 2025 году на уровне более 80%, а также обеспечить высокую удовлетворенность заявителей качеством оказанных услуг (средний балл за предоставление каждой из услуг, должен составить не менее 4.5, по оценкам, оставленным на Едином портале госуслуг).

3. В целях дальнейшего формирования человекоцентричной модели взаимодействия с заявителями необходимо продолжить работу по привлечению граждан к оценке качества предоставления государственных услуг (в том числе с помощью Единого портала госуслуг).

Для этого рекомендуется постоянно сообщать гражданам о возможности участия в опросе, включая публикацию информации в официальных группах управления в социальных сетях.

Также всем сотрудникам управления рекомендуется ознакомиться со стандартом «Государство для людей», а также декларацией ценностей клиентоцентричности (с информацией о проекте можно ознакомиться на сайте: <https://www.государстводлялюдей.рф/>).

Отзывы граждан, принявших участие в онлайн опросе, о качестве предоставления государственных услуг в управлении социальной защиты города Калуги

№ п/п	Наименование услуги	Общий отзыв о получении государственной услуги
1	Присвоение звания «Ветеран труда»	<p>Спасибо все сотрудникам за их профессиональную компетентную помощь</p> <p>Спасибо большое Татьяне Петровне из 123 кабинета! Быстро помогла разобраться в ситуации !</p> <p>Работой специалистов я очень довольна</p> <p>Осталась очень довольна работой сотрудников органов социальной защиты города Калуга</p> <p>Благодарю сотрудников Управления социальной защиты за грамотное и добросовестное выполнение их обязанностей. Ставлю небольшой минус за отсутствие в помещении гардероба, пришлось носить пальто в руках.</p> <p>Очень вежливые и тактичные сотрудники. Помогли решить все вопросы, касающиеся предоставления услуги.</p> <p>В целом, неплохо!</p> <p>Не довольна сроком оказания услуги</p> <p>Спасибо, работой довольна</p> <p>Очень помогла с присвоением звания и все объяснила, помогла подать заявление через портал госуслуг Елена Николаевна, она является компетентным и доброжелательным сотрудником(123 кабинет). Хочется побольше таких сотрудников!</p> <p>Молодцы! Специалист располагает для общения. Везде бы так</p> <p>Ужасное отношение к заявителям. Документы на сайте виснут, и технически распечатываются неправильно. При этом, ни сотрудники отдела соцзащиты города Калуги, ни специалисты Министерства соцзащиты Калужской области , видя, что у них документы не правильно распечатываются, всё равно их распечатывать, в таком виде и даже не соизволяют позвонить заявителю и сообщить об этом моменте, чтобы заявитель прислал тогда или фото документов, или принёс их лично. А зачем? Это же ниже их достоинства! Легче вынести через месяц отказ...вот такое безобразное отношение к гражданам Калуги. И так несколько раз! При это и телефон, и электронная почта заявителя у сотрудников есть. Вывод: специально так делают. Отношение к заявителям хамское. При этом, на вопрос давайте лично принесу документы, ответ - нет , не надо, министр соцзащиты области против этого! То есть...министр против того, чтобы заявитель сразу принёс оригиналы документов им же! При этом, сроки рассмотрения ответов специалистом Министерства области также нарушаются! И тоже момент, отказы (их было минимум 5 уже с 23.12.2023) принимаются по надуманным основаниям! Например, то копия не заверена, то заверена не тем, то заверена не так и т.п...а кто мешает самим лично сотрудникам принять оригиналы документов и самим их заверить копии этих документов! То справка нужна по выслуге лет, при этом приложенный расчёт справки на момент выезда на пенсию, почему то не устраивает, почему тоже не понятно.</p> <p>..и вот эта эпопея длится до сих пор!!! Последнее заявление подано 28.03., через Госуслуги ответа пока нет. Никакого взаимодействия между отделом соцзащиты города Калуги и министерством соцзащиты области надлежащего- нет. Я его не</p>

		<p>заметил и не увидел. Отношение к заявителю ужасное. Услуга оказывается безобразно.</p> <p>Хотел бы даже отметить не сотрудников ОСЗН администрации города Калуги, а больше профильного Министерства социальной защиты населения Калужской области...это просто тихий ужас и кошмар!!! И правовой беспредел! С 23.12.2023 года подавал через Госуслуги свои документы и заявления, несколько раз незаконный отказ, пока уже не подключил иные органы власти...только после этого вопрос свинцлся с мёртвой точки и то...два последних заявления рассмотрены Министерством были с грубым нарушением срока! И только 29.05., смог получить удос овоение Ветерана труда. Просто тихий ужас и кошмар!!! Работа данных ведомства полное безобразие!!!</p> <p>Сотрудница, предоставляющая услугу, вежливая, компетентная, корректная</p> <p>Удобство цифровизации экономит наше время. Удобная система талонов, всё упорядочено. Спасибо</p>
2	<p>Назначение и выплата компенсации расходов по оплате жилого помещения, в том числе оплате взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме, коммунальных и других видов услуг отдельным категориям граждан</p>	<p>Удобно и быстро оформлять услуги</p> <p>Прекрасная организация услуги</p> <p>Отличная работа управления</p> <p>Очень быстро всё оформили</p> <p>Очень благодарна, все вопросы по предоставлению льгот решены оперативно, в доступной форме объяснили, разъяснили. Сотрудники благожелательные, компетентные. Остались самые приятные впечатления от посещения управления соцзащиты. Электронная очередь работает эффективно. Спасибо сотрудникам!</p> <p>Хочу выразить благодарность специалисту, который работал со мной - Котельниковой Анастасии Александровне</p> <p>"Огромное спасибо Ольге Вячеславовне за консультацию , помощь . Очень вежливый и приятный сотрудник "</p> <p>Доносил переводы иностранных документов для предоставления субсидии. Специалисты отдела субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг были участны в моем вопросе, вежливы и компетентны.</p> <p>Специалисты данного отдела настоящие профессионалы своего дела. Побольше таких кадров!</p> <p>Всё прекрасно</p> <p>Доносил документы для полного комплекта, тк выгрузить фото справок из банка не получилось. Специалисты приняли вне очереди.</p> <p>Очень вежливые и внимательные сотрудники в кабинете 110 ,Социальной защиты населения .</p> <p>Ранее обращалась лично, сейчас через госуслуги, сотрудники всегда очень внимательны, приветливы, доступно всё объясняют</p> <p>Все хорошо</p> <p>Спасибо большое , сотрудники профессионалы своего дела.</p> <p>Очень быстро</p> <p>Всё понравилось</p> <p>Хорошая организация</p> <p>Быстро, качественно</p> <p>Качественно</p> <p>Доносил документы. Специалисты вежливы и компетентны. Очереди нет, видимо удачно зашел.</p>

		6 февр. 2024 в каб 117 Упр соц. защиты специалист Александрова С. терпеливо и внимательно ответила на мои вопросы о компенсациях по ЖКХ
		Ура!!!! всё отлично!!!! отдельное спасибо коллективу девчонки супер
		Посещала отделение соцзащиты, которое находится на Московской, 188. Персонал очень вежливый , начиная с женщины у аппарата, который выдаёт талоны) Очень приятная тётенька, все объяснила, подсказала какой талон куда взять. А милые, приятные женщины в 117 кабинете просто восторг. Очень вежливые, приветливые, грамотные. И 216 кабинете тоже побывала. И там приятная женщина работает. Не знаю, кто пишет негативные отзывы после посещения данного заведения, но я была приятно удивлена. И да, я считаю, что, как ты относишься к людям, так и они к тебе.
		Все отлично.
		добрые и внимательные!
		девочки молодцы, вежливые , дай Бог им терпения с нами!
		Лариса Васильевна - профессионал своего дела , всё мне быстро и доступным языком объяснила. Я осталась очень довольна. Благодарю.
		Удовлетворен работой сотрудников отдела субсидий
		"Оценка на 100%
		Капрова Анна Владимировна очень вежливый и компетентный специалист, очень хорошо все объяснила, помогала с пакетом документов.
		Очень удобно подавать заявление через гос услуги
		Осталась очень довольна
		Качественное обслуживание!
3	Оказание государственной социальной помощи в виде ежегодной единовременной денежной выплаты	Сотрудник очень вежливая женщина. Всё хорошо объяснила, четко и понятно.
		Очень внимательная и тактичная сотрудница. Помогла в заполнении заявления) Талонная система - очень удобно)
	Подтверждение статуса многодетной семьи	Сотрудники очень вежливые и во всём помогают. Больше-бы таких Отвратительно! 5 человек в очереди принимаются 1,5 часа. У каб.215 сидит огромная очередь . Человек заходит в кабинет и пропадает на 20 минут. После выхода из кабинета следующий талон не вызывается ещё 20 минут. Время на продление справки в моём случае заняло ровно 5-7 минут. Вопрос: почему так долго всё происходит??? Сотрудники вежливые, не грубят, не хамят , но принимают ооооооочень долго((
		Кабинет 215. Четверг- день приёма граждан, в кабинете 3 окошка, работает то одно, то два, после приёма, следующего по очереди вызывают через 5 минут! Один сотрудник пьёт чай, другой в телефоне и только третий принимает народ.
		Стоял в очереди больше часа. В итоге услугу не получил, т.к. не обладал информацией какие документы нужны для получения справки.
		Все понравилось! Вежливые и приветливые сотрудники
		Все очень легко, все сотрудники дорожелайтльные, обслуживание отличное.
		Благодарим специалиста отдела Осолихину Светлану Геннадьевну за всегда положительное взаимодействие, тактичность, вежливость и отзывчивость к посетителям! Ежегодно попадаем к ней на прием, поэтому хотелось бы отметить её ответственный и честный подход

		<p>к работе, полноценные исчерпывающие консультации по подданному обращению. Высоко оцениваем качество оказанной услуги и общение со специалистами ответственного отдела. Спасибо Вам большое за Ваш труд, безмерно благодарны!</p>
		<p>Все хорошо</p>
		<p>Всегда прекрасное впечатление оставляют о себе, добрым отношением , внимательностью . Хочу выразить особую благодарность Осолихиной Светлане Геннадьевне, очень компетентная и просто прекрасный человек! Спасибо за помощь в решении нашего вопроса!</p>
4	Общие отзывы на прием документов	<p>Очень вежливый и компетентный персонал управления социальной защиты. Прихожу за справкой каждый год и получаю очень быстро. Никаких проблем</p>
		<p>От сотрудниц сообщивших о положительном принятии решения, сотрудниц принимающих документы и отчеты до руководителя отдела осталось очень положительные впечатления. Все вопиосы возникающие в процессе, раскрывались очень подробно и доходчиво. Всем благодарность!</p>
		<p>Очень быстро и качественно получила услугу. Спасибо большое сотруднику</p>
		<p>остался доволен</p>
		<p>Супер хорошие работники</p>
		<p>Капрова Анна Владимировна очень вежливый и компетентный специалист, очень хорошо все объяснила, помогала с пакетом документов.</p>
		<p>Всё отлично.</p>
		<p>Все объяснили доходчиво, где не понял подсказали, при едемесечном сдачи отчета, всегда дружелюбный коллектив девчонок, работают на совесть!</p>
		<p>Вошли в положение и предоставили услугу вне очереди. Сотрудник, оказывающий услугу был вежлив и компетентен.</p>
		<p>Ужасно</p>
		<p>В 213 кабинете сотрудник была очень вежлива и компетентна. Все подробно рассказала. Огромное спасибо.</p>
		<p>Отлично</p>

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Отзывы граждан об управлении социальной защиты города Калуги, оставленные на поисковых платформах в сети Интернет

№ п/п	Отзыв	Оценка граждан
1.	Обращался сегодня, 25 декабря 2024г в соцзащиту по адресу г. Калуга, ул. Московская, д188, 215 кабинет. Хочу обратить внимание что всё сильнее начинают ставить палки в колёса при попытках продлить справку многодетного родителя. Раньше приходил, проверяли данные и сразу продляли. Теперь же сначала пытались отправить писать заявление через госуслуги, потом всё же дали бланки для заполнения, заполнил, говорят ожидайте, в течении 10 дней позвоним по указанному вами телефону. Нужно было всего навсего продлить справку, все данные же и так есть в компьютере. Не первый раз продляю, есть с чем сравнивать. Вопрос для чего ввели это десятидневное ожидание и плюс теперь 2 дня нужно с работы уходить чтобы продлить документ.	1
2.	Все отлично, персонал вежливый и приветливый и все всегда подробно объясняют. Все проходит быстро и легко . Мне все очень понравилось. Отличная поддержка для начала бизнеса Вы большие молодцы, отлично работаете	5
3.	Раньше в соц защиту нельзя было подать документы из-за огромных очередей, теперь с них сняли большинства обязанностей, так начала процветать наша бюрократия, я с женой, родители многодетной семьи должны каждый год продлевать статус многодетности (ладно, на это подтверждение мы уже закрыли глаза, хоть это и дико, у них вся информация о нашей семье), в прошлом году статус одного из родителей стало необходимо продлевать в госуслугах, я думал что ещё какую нибудь пакость придумать невозможно. Продлили статус в госуслугах, позвонили узнали когда приехать получить справки многодетности, вырезали время в рабочем графике, т.к. если не работать то семью не одеть и не прокормить с нашими ценами в магазинах, так вот же, новинка, теперь каждый родитель в многодетной семье должен подтверждать свой статус многодетности, ну ещё до такого дебилизма я просто не мог додуматься. В итоге, без справок, которые нужны для проезда и питания детей в школе, вернулись домой, продлевать статус многодетности через госуслуги!!! Спасибо родная соцзащита города Калуги, за подарки многодетным в год семьи, кстате перед нами в очереди тоже многодетные родители без справок поехали домой и таких наверно 99 %, с первого приезда не проходят!!! Позор Вам, не знаю каким словом можно Вас назвать!!!	1
4.	Это ужас, соцзащита в Калуге работает до 15.00 постоянно, особенно компенсация денег отдел. Не возможно дозвониться вообще третий день пытаюсь. Безобразия!!!! Зачем тогда пишут часы работы до 17часов, аж 15минут	1
5.	Есть электронная очередь, но почему-то на экранах на первом этаже не отображаются талоны для получения проездного , о чём нигде не сказано, из-за чего нужно идти прямо к кабинету и ждать там, а иначе ты даже не знаешь, что ждёшь не там	4
6	Вежливые, грамотные специалисты, всё расскажут когда и куда обратиться и какие документы с собой взять. С появлением электронной очереди стало замечательно, не нужно толпиться у кабинетов.	5

7	Сегодня рано утром был в этом месте по поводу СОЦ КОНТРАКТ БИЗНЕСУ , зашел кабинет 212 очень грубо и нагло отвечают , так чтоб рано утром настроение испортилось Никакого уважение к человеку 0 обслуживание !!!	1
8	Много раз была по разным причинам, в последнее время изменилось к лучшему! Терминалы, соответственно нет больших очередей, всё вежливо, есть ксерокс, перекус, туалет , молодцы!	5
9	Очень благодарна сотрудникам из 212 и 214 кабинетов. Прекрасные специалисты, во всем помогли, где не понятно объяснили, моему восхищению нет предела. Каждую организацию пожелаю таких сотрудников, работают эти девушки на своей работе на все 100 % .	5
10	К сожалению, я недодумалась поискать книгу отзывов во время визита, поэтому оставлю свою петицию тут) Столкнулась с управлением соц защиты в г. Калуге в связи с получением гос помощи в рамках соц контракта. Давно не ходила по таким инстанциям, потому что жива ещё память о тех временах, когда там работали злые советские тётушки, рычащие и лающие на всех подряд)) очень обрадовалась тому, что сейчас все изменилось! По крайней мере, в отделе пособий семьям с детьми! Коллектив молодой, понимающий. Девушки все очень приветливые , стараются решить все проблемы с недостающими документами сразу на приеме, не отправляя в другие места за справками и печатями. Многие помогают найти в электронных гос сервисах и сразу распечатают. Весь бизнес-план проверили и помогли скорректировать, чтобы мне было удобнее потом отчитаться. Видно, что к каждому посетителю находится индивидуальный подход . Конечно, я столкнулась только с отделом пособий семьям с детьми, но теперь поход в соц защиту связан только с приятными эмоциями! Таких сотрудников необходимо поощрять и поддерживать в гос структурах, чтобы не разбежались по коммерческим конторам, а продолжили помогать малозащищенным слоям населения. Моя огромнейшая благодарность всем причастным сотрудникам за ваш такт, понимание и поддержку!	5
11	Очередь по талонам. Девушки которые оказывают консультации компетентны и вежливы... это радует	5
12	Сегодня попала в обеденный перерыв. Была неприятно удивлена, что нельзя воспользоваться терминалами на электронную очередь в обед . Экраны были закрыты бумагой до окончания обеда. Почему? У терминалов тоже обед? Создалась большая очередь для того, чтобы взять талон после 14.00. А тут самое интересное! В 14.00 выходит сотрудник, выстраивает всех в длинную очередь, начинает работать с клиентами, естественно на одном терминале. 2 других простаивают. Начинается хаос, т.к. многодетных отправляют в одну очередь, все остальные теряют свою из-за перестановки. Я просто подошла к свободному терминалу и выбила себе талон. Посоветовала остальным так поступить. Я считаю, что так не должно быть. В обед терминалы на электронную очередь должны работать! Для этого нужно всего лишь сместить обеденный перерыв одному из сотрудников, можно установить поочередное дежурство. Клиенты должны в 14.00 быть со своими талонами в ожидании вызова, а не в очереди у терминалов! Я посетила 116 кабинет. Очень довольна обслуживанием. Вопрос был решен быстро. Сотрудник внимательный и вежливый! Спасибо!	4
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА:		3,5

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Отзывы граждан об управлении социальной защиты города Калуги, оставленные на Едином портале госуслуг

Наименование услуги	Общий отзыв о получении услуги	Оценка на ЕПГУ
Предоставление субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг	спасибо, оформила без проблем.	5
	Спасибо большое специалистам Управления социальной защиты города Калуги. Отзывчивые, грамотные!	5
Компенсация расходов по оплате жилого помещения и жилищно-коммунальных услуг отдельным категориям граждан	Огромное спасибо компетентному сотруднику управления социальной защиты города Калуги. Вежливость, оперативность, высокая клиентоориентированность, профессионализм.	5
	Копировал документы, заполнял заявку. Вопрос - ЗАЧЕМ? Итог всего - звонок сотрудника Управления социальной защиты г. Калуга и требование представить все документы в управление , плюс дополнительные местные "извращения", например в виде соглашения супруги о порядке пользования жилым помещением (не понятно зачем у нас существуют законы РФ) и т.д. Т.е. вы там живете своими порядками и думаете, что везде все также. А реалии таковы!	2,3
	Здравствуйте! Я не понимаю зачем существует этот портал, если после оформления на нем услуги, я обязан опять явиться в управление социальной защиты г. Калуги и представить документы, которые были отправлены мною через портал?! Мало того, я должен еще подписать какое-то выдуманное соглашение со СВОЕЙ СУПРУГОЙ о том, что она предоставляет мне возможность на безвозмездной основе проживать в квартире! В итоге я должен представить 8 различных копий документов и их оригиналов. В Калуге законы государства видимо не исполняются.	1
Присвоение звания Ветеран труда	Оказана формально! Пришёл в УСЗ Калуги с необходимыми документами за получением удостоверения ВТ, а там выяснилось, что выдача будет не скоро. Пока сформируют постановление (общий список), пока подпишет его губернатор, пока его пришлют в УСЗ, пройдёт не один месяц. В итоге мне обещали позвонить из УСЗ, вот теперь жду у моря погоды... Могли заранее известить об этом бюрократическом порядке?	1

Назначение ежемесячного пособия	Никто и не сомневался, многодетным больше давайте, а то они бедные в отпуск не могут съездить!!!	1
Предоставление регионального материнского (семейного) капитала	Спасибо большое главному специалисту отдела пособий семьям с детьми управления социальной защиты города Калуги Петрухиной Ольге Анатольевне за помощь в получении выплаты.	5
	Решение не могу прочитать! Файл вообще не на русском языке?!?! Условия все соблюдены для получения! Прописка и ребёнок родился в г Калуге. Почему отказ????	1
Установление статуса многодетной семьи	Очень понравилось в Управлении соц. защиты г. Калуга, приветливые и профессиональные работники, по всем вопросам быстрые и конкретные ответы, остался очень доволен. Отдельная благодарность мужчине из 217 кабинет за помощь в оформлении услуги, побольше б таких людей!	5
	полная некомпетентность Зинушиной Елены Васильевны, сотрудницы соц. защиты г. Калуга - трижды отказывала без основания в получении статуса многодетных родителей, якобы из-за сбоев в базах ведомств, в чём сами же они и виноваты.	1
	Главное:пора уходить от Ежегодного продления статуса. Второе-при личном посещении попросили сделать ксерокопию недавно полученного ребёнком паспорта, у работника нет ксерокса, пришлось бежать на соседний этаж в платные услуги (мелочь,конечно,но сколько можно?)Третье-чем руководствовались работники, продлевая 04.10.2024 мой статус до 31.08.2025(всего на 11 месяцев)?Ну что же,теперь следующий раз придётся заниматься продлением уже в середине августа 25 года,ибо к началу учебного года везде просят действующие справки,работники соц.защиты просто не могут об этом не знать,тем не менее упорно продолжают занижать срок продления.Это только в Калуге так?)И кругом плакаты-2024 Год Семьи!!!К сожалению,не чувствуется,поэтому пока очень твёрдая 'тройка'.С уважением!	3