

СВОДНЫЙ ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ПЕРЕДАННЫМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ПОЛНОМОЧИЯМ В ОРГАНАХ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОДА КАЛУГИ В 2025 ГОДУ

ВВЕДЕНИЕ

В 2025 году в органах администрации городского округа города Калуги (далее – администрация) проведена очередная оценка качества предоставления государственных услуг в целях измерения уровня удовлетворенности заявителей качеством оказания государственных услуг органами администрации, а также выявления «болевых точек» при оказании государственных услуг (длительные сроки рассмотрения обращений, избыточные требования к документам, неудобство цифровых платформ и т.д.).

В рамках проведения оценки граждане могли оценить качество предоставления государственных услуг посредством:

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

Предоставление государственных услуг осуществляется следующими органами администрации:

- управлением социальной защиты города Калуги (36 услуг);
- отделом по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги (26 услуг);
- управлением записи актов гражданского состояния города Калуги (12 услуг);
- управлением экономики и имущественных отношений города Калуги (1 услуга).

I. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОДА КАЛУГИ

В социологическом опросе, проводимом в рамках оценки качества, приняло участие 687 человек.

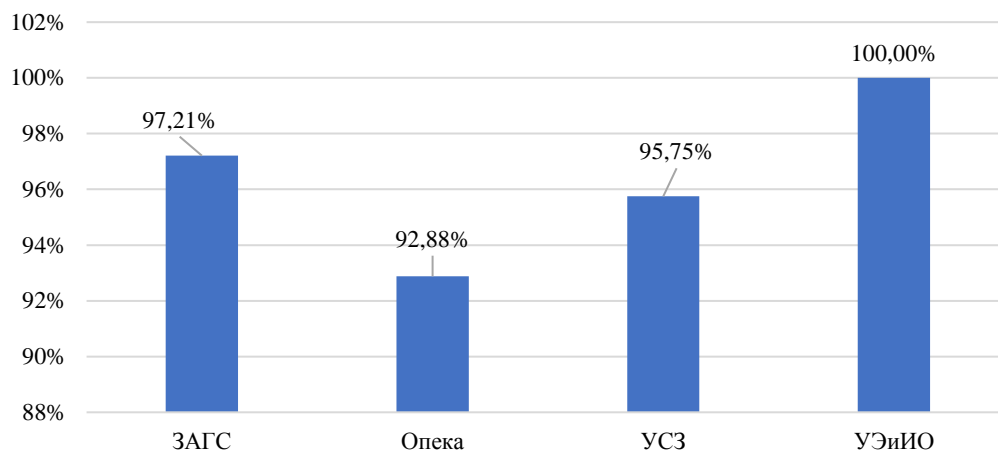
По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

Таблица 1 «Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в органах администрации»

№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог	Интерпретация полученного значения коэффициента
1	Удовлетворенность заявителей качеством работы органов администрации	687	96,06%	Очень высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении государственных услуг (сроки предоставления государственных услуг, срок ожидания в очереди при предоставлении государственных услуг)		96,46%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления государственных услуг (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		95,02%	Очень высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг:			95,93%	Очень высокий уровень удовлетворенности

Среди критериев удовлетворенности граждан наиболее высоко были оценены **временные характеристики предоставления государственных услуг** (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – в среднем 96,46%.

Диаграмма 1. «Значение удовлетворенности граждан временными характеристиками предоставления услуг по результатам онлайн опроса 2025 года»



Максимальный результат получен в управлении экономики и имущественных отношений города Калуги (100%). Он обусловлен тем, что в данном органе администрации оказывается только одна государственная услуга, которая не является настолько высоковостребованной среди населения, как государственные услуги в других структурных подразделениях администрации.

В отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги отсутствие возможности электронного оформления заявлений на большинство государственных услуг приводит к увеличению временных затрат граждан, в связи с чем рассматриваемый показатель составил 92,88%.

В управлении социальной защиты города Калуги большинство граждан (95,75%) довольны временем получения государственных услуг, за исключением получения услуги по выдаче удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи (отмечается наличие больших очередей).

В управлении ЗАГС города Калуги достигнут наиболее высокий результат среди рассматриваемых органов администрации (97,21%), при этом граждане, негативно оценившие временные характеристики предоставления услуг, отмечают длительное ожидание очереди (до 40 минут).

98,25% заявителей, принявших участие в анкетировании, получили результат предоставления услуг в срок или даже раньше ожидаемого срока.

1,02% заявителей (7 человек) отметили, что получили результат услуги позднее положенного срока. 5 таких случаев отмечено в управлении социальной защиты города Калуги, по одному случаю – в управлении ЗАГС города Калуги, отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги.

5 человек получили отказы в предоставлении услуг.

Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»



На 96,06% граждане оценили **качество работы органов администрации и их сотрудников, оказывающих государственные услуги.**

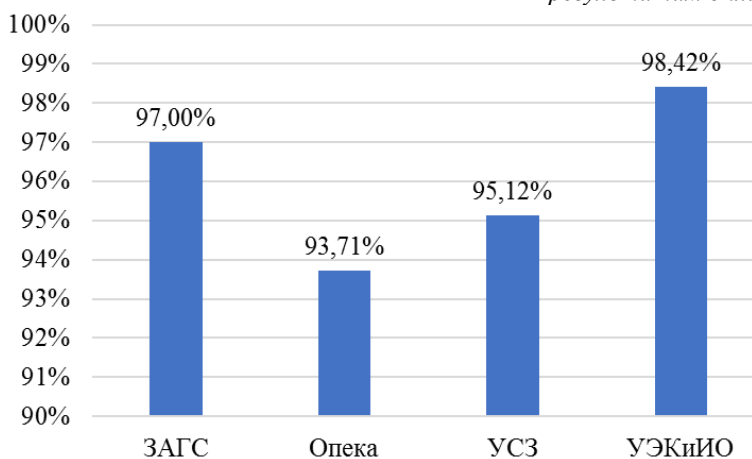
В отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги большинство респондентов отметили хорошую работу сотрудников, были указаны такие качества как «миролюбие», «ответственность» и «внимание» персонала. Граждане, недовольные данным параметром, отмечают формальное отношение сотрудников к работе. Таким образом, качество работы в данном органе администрации оценено на 93,71%.

В управлении социальной защиты города Калуги показатель составил 95,12%. Результаты опроса показывают положительное отношение граждан к работе сотрудников управления. Были отмечены вежливость и доброжелательность сотрудников, компетентность и готовность разъяснять вопросы. При этом со стороны заявителей также были отмечены такие проблемы как несогласованность требований к документам, необходимость многократных визитов, преждевременное завершение приёма посетителей, некомфортные условия в помещениях (жара, отсутствие кондиционеров).

В управлении ЗАГС города Калуги большинство граждан отмечают высокий уровень вежливости и доброжелательности сотрудников, оперативность оформления документов. Некоторые респонденты отмечают неэффективную организацию процесса предоставления услуги через Единый портал госуслуг (дублирование информации в письменном виде, которая указана в электронном заявлении), неудовлетворительные условия помещений. Качество работы данного органа администрации и его сотрудников оценено на 97%.

Наиболее высоко заявителями оценена работа управления экономики и имущественных отношений города Калуги (98,4%).

Диаграмма 3. «Значение удовлетворенности граждан качеством работы органов администрации по результатам онлайн опроса 2025 года»



97,74% заявителей посчитали сотрудников органов администрации, оказавших им услугу, достаточно вежливыми и компетентными. 1,06% - отметили, что особого впечатления сотрудник не произвел, но вопрос был решен. 0,36% респондентов указали на проявленную со стороны сотрудников грубость. 0,84% граждан сделали вывод о некомпетентности сотрудников, предоставивших им услуги (такое мнение граждан встречается при оценке работы сотрудников управления ЗАГС города Калуги и управления социальной защиты города Калуги).

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



Качеством предоставления информации о порядке предоставления услуг

граждане удовлетворены на 95,02%, что указывает на то, что большинство заявителей не сталкиваются с трудностями при поиске и получении информации о порядке оказания услуг.

Граждане, у которых возникли трудности с получением информации, отмечают следующие проблемы:

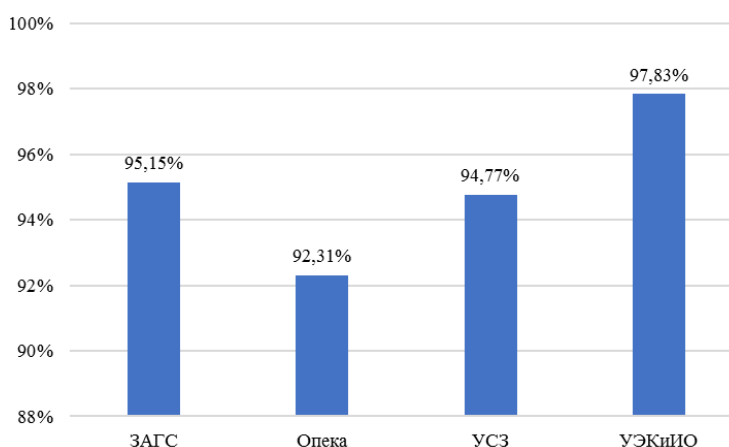
- в управлении ЗАГС города Калуги - сложно дозвониться, отсутствие ответа на интересующие вопросы.

- в управлении социальной защиты города Калуги - несовпадение информации о порядке предоставления услуг на Едином портале госуслуг с фактическим порядком оказания услуг на территории Калужской области.

- в отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги заявители столкнулись с трудностями при поиске информации о лишении родительских прав и получении разрешения на изменение фамилии ребёнка.

В управлении экономики и имущественных отношений города Калуги отсутствуют замечания заявителей к доступности информации.

Диаграмма 5. «Значение удовлетворенности граждан качеством представленной информации о порядке предоставления услуг по результатам онлайн опроса 2025 года»

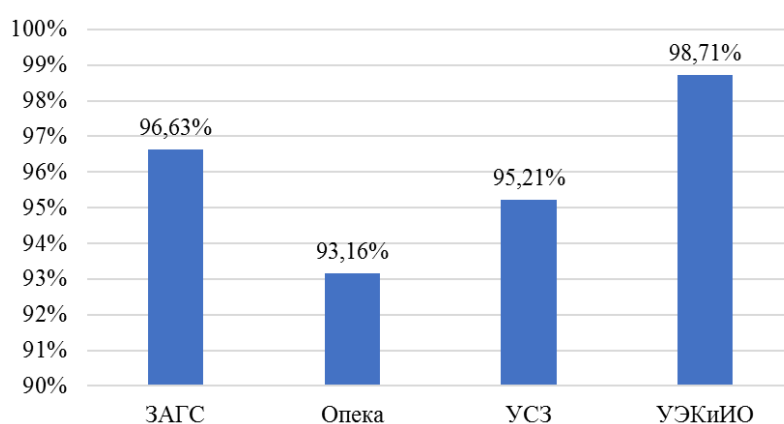


Таким образом, **общая удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг** в органах администрации по результатам опроса на официальном сайте администрации составила 95,93%.

В трех органах администрации определен очень высокий уровень удовлетворенности граждан качеством оказания услуг (свыше 95%).

В отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги достигнут высокий уровень качества предоставления услуги (93,16%). Повышению удовлетворенности граждан качеством оказания услуг в данном органе администрации способствует более широкое распространение информации о порядке предоставления услуг, а также предоставление возможности гражданам получения их в электронном формате посредством Единого портала госуслуг.

Диаграмма 6. «Значение удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг по результатам онлайн опроса 2025 года»



На основании представленных данных можно сделать вывод о высоком качестве предоставления государственных услуг.

II. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ ЕДИНОГО ПОРТАЛА ГОСУСЛУГ

В 2025 году 1 901 заявитель принял участие в оценке качества предоставления электронных услуг органов администрации на Едином портале госуслуг. Средняя оценка качества услуг на Едином портале госуслуг составила 4,573 баллов (91,5%).

Наименование услуги	Индекс CSI	Количество оценок
Управление ЗАГС города Калуги	4,92 (98,33%)	755
Отдел по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги	4,58 (91,76%)	17
Управление социальной защиты города Калуги	4,22 (84,47%)	1 129
Итого:	4,573 (91,5%)	1 901

Требуемый уровень удовлетворенности граждан качеством оказания услуг на Едином портале госуслуг (более 4,5 баллов) не был достигнут в управлении социальной защиты города Калуги. Недостижение необходимого уровня удовлетворенности в указанном управлении связано с техническим несовершенством Единого портала госуслуг, а также направлением необоснованных, непонятных для заявителей отказов в предоставлении услуг, что формирует у граждан предвзятое негативное отношение к сервису и управлению в целом.

Анализ отзывов о работе Управления ЗАГС города Калуги демонстрирует высокий уровень удовлетворенности заявителей (98,33%): граждане особенно отмечают скорость оказания услуг, вежливость и доброжелательность сотрудников, удобство совершения необходимых процедур. Вместе с тем некоторые заявители сталкиваются со сложностями при подаче заявлений через Единый портал госуслуг: данные не переносятся автоматически, интерфейс недостаточно интуитивен, отсутствуют понятные инструкции. Отмечаются несогласованность сроков.

В отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги посредством Единого портала госуслуг оценивалась услуга «Установление опеки, попечительства (в том числе предварительные опека и попечительство), патроната, освобождение опекуна (попечителя) от исполнения своих обязанностей в отношении несовершеннолетних граждан». Полученный результат (91,78%) свидетельствует о высокой удовлетворенности граждан качеством предоставляемой услуги, а также подтверждает востребованность и удобство цифрового формата взаимодействия.

Отзывы в отношении работы управления экономики и имущественных отношений города Калуги заявителями посредством Единого портала госуслуг не оставляли.

III. ОЦЕНКА ГРАЖДАНАМИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНОВ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОДА КАЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

В дополнение к официальным каналам связи, в которых возможно оценить качество предоставления услуг, проведен анализ оценок граждан, посетивших органы администрации, предоставляющие государственные услуги, в публичной системе отзывов об организациях «Яндекс».

Наибольшее количество отзывов о качестве работы органа администрации оставлено в отношении управления ЗАГС города Калуги (31 комментарий). Средняя оценка удовлетворенности составила 4,59 балла (91,88%). Заявители высоко оценивают скорость обслуживания, вежливость и профессионализм сотрудников, а также доступность разъяснений по всем вопросам. Однако выявлены проблемы: технические сбои системы талонов, задержки очереди из-за необходимости оплаты в банке, чрезмерно длительные сроки выдачи отдельных документов (вплоть до полугода для некоторых архивных свидетельств), а также отдельные случаи некорректного поведения сотрудников и инфраструктурные неудобства (отсутствие парковочных мест возле Дворца торжеств).

В отношении управления социальной защиты города Калуги граждане оставили только 5 комментариев*. При этом средняя оценка деятельности Управления составила 1 балл (20%). Основными причинами критически низкой оценки стали процедурные нарушения (длительное ожидание, недоступность телефонной связи), нарушения служебной этики (грубое поведение сотрудников) и информационная непрозрачность (непонимание гражданами правовых оснований и механизмов предоставления услуг).

О качестве работы отдела по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги найдено 6 общедоступных отзывов*. Средняя оценка деятельности Отдела составила 2,33 балла (46,6%). Причинами недовольства граждан стали процедурные барьеры (недоступность телефонной связи) и нарушения служебной этики (грубое поведение сотрудников, нежелание выслушать заявителя).

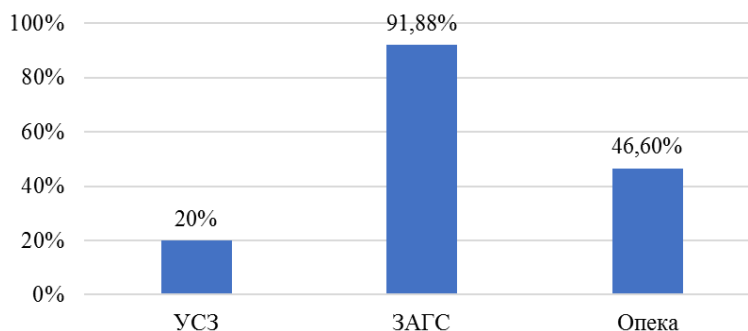
Комментарии в сети Интернет в отношении работы управления экономики и имущественных отношений города Калуги отсутствуют.

Проведенный анализ публичных отзывов граждан показал, что имеется расхождение мнений граждан при оценке качества предоставления услуг через официальные источники

* Не является репрезентативной выборкой. Полученный результат не учитывается в общем показателе удовлетворенности.

(официальный сайт администрации, Единый портал госуслуг) и в сети «Интернет». Это может быть связано с различием аудитории: через официальные каналы чаще оставляют отзывы те, кто уже получил услугу и, возможно, удовлетворен полученным результатом. В интернете активнее высказываются те, кто столкнулся с проблемами (грубость, невозможность дозвониться) при получении услуг.

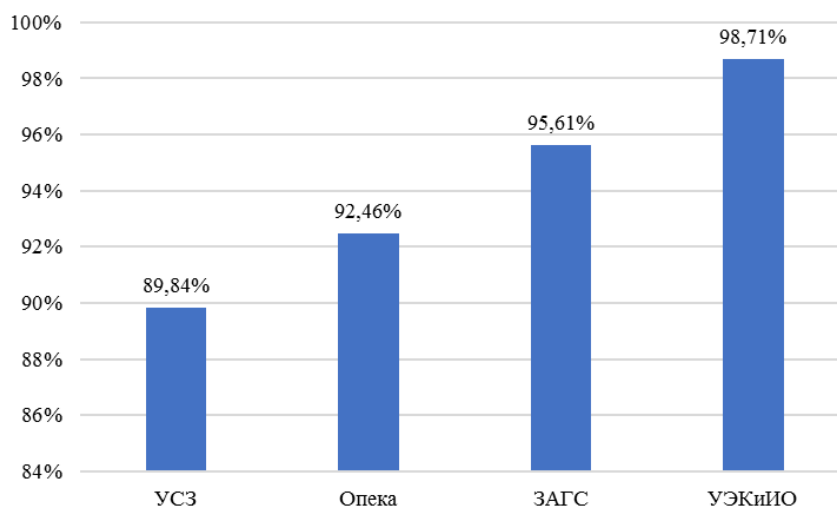
Диаграмма 7. «Значение удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в сети «Интернет»



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, Единый портал госуслуг, сеть «Интернет» и составил **94,16%**.

Диаграмма 8. «Среднее значение удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг»



По результатам оценки в управлении социальной защиты города Калуги удовлетворенность граждан качеством предоставления услуг выше среднего уровня.

В отделе по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги высокий уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

Очень высокий уровень удовлетворенности получен в управлении ЗАГС города Калуги и в управлении экономики и имущественных отношений города Калуги.

V. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРОСА 2025 ГОДА С АНАЛОГИЧНЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ 2021-2024 ГОДА

Ежегодное проведение оценки качества предоставления государственных услуг позволяет проводить сравнительный анализ результатов удовлетворенности граждан, отслеживать динамику происходящих изменений.

По сравнению с 2024 годом более чем в 4 раза увеличилось количество граждан, принявших участие в оценке качества предоставления услуг (2025 – 1901 человек, 2024 – 464).

По результатам опроса, проведенного посредством официального сайта администрации, все показатели качества предоставления услуг имеют положительную динамику. При этом достигнуты наилучшие результаты с момента проведения оценки (2021 год).

Оценка граждан деятельности органов администрации в сети Интернет, напротив, имеет негативную тенденцию к снижению (за счет комментариев в отношении работы управления социальной защиты города Калуги, отдела по охране прав несовершеннолетних, недееспособных и патронажу города Калуги).

Комплексная оценка граждан качества предоставления услуг посредством Единого портала госуслуг в 2025 году проведена впервые. В связи с чем динамика отсутствует.

Наименование показателя	2021	2022	2023	2024	2025	Динамика показателя (2022/2023/2024 /2025)
Удовлетворенности граждан качеством работы управления	81,69%	89,94%	86,94%	93,41%	96,06%	+8,25%/ -3%/ +6,47/ +2,65%
Удовлетворенность граждан временными характеристиками	82,73%	90,49%	90,3%	94,72%	96,46%	+7,76%/ -0,19%/ +4,42%/ +1,74%
Удовлетворенности граждан качеством представленной информации	82,0%	86,6%	83,01%	88,64%	95,02%	+4,60%/ -3,59%/ +5,63%/ +6,38%
Удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг, полученная по результатам опроса на официальном сайте администрации	82,04%	89,32%	86,96%	92,68%	95,93%	+7,28%/ -2,36%/ +5,72%/ +3,25%
Результаты оценки граждан в сети Интернет	70%	71%	72,6%	76,7%	52,8%	+1/ +1,6/ +4,1%/ -23,9%
Результаты оценки граждан на ЕПГУ	-	-	-	-	91,52%	-

VI. ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ

Полученные отзывы заявителей (внешних клиентов) демонстрируют положительную динамику в оценке гражданами деятельности органов администрации и качества предоставления государственных услуг.

Для поддержания и дальнейшего повышения качества предоставления государственных услуг необходимо:

1. Обеспечить заявителей полной и достоверной информацией о порядке предоставления услуг:

- разработать (при отсутствии) и распространить понятные инструкции для заявителей по подаче электронных заявлений;

- своевременно информировать заявителей о ходе рассмотрения заявлений;

- в обязательном порядке отвечать на звонки граждан. Вести разговор спокойным, доброжелательным тоном.

2. Оптимизировать условия получения услуг:

- минимизировать время ожидания в очередях, в том числе за счет повышения эффективности системы электронной записи;

- исключить повторный ввод данных при личном обращении, если заявление подано в электронном виде.

3. Обеспечить комфортные условия получения государственных услуг путем обустройства помещений с учетом потребностей всех категорий граждан, включая: зоны ожидания с системами кондиционирования и доступом к Wi-Fi; специально оборудованные места для заполнения документов (со столами, стульями и образцами заполнения), систему навигации по помещениям (указатели, таблички, электронные табло), обустроенное парковочное пространство.

4. Проявлять эмпатию на всех этапах взаимодействия с заявителями - как при личном общении, так и в дистанционных каналах связи. Сотрудники должны быть обучены техникам эмпатичного общения: использовать доброжелательный тон, активно слушать, четко и понятно отвечать на вопросы, избегать бюрократических формулировок.

5. Формировать понятные и конструктивные отказы в предоставлении услуг. Отказ должен не просто сообщать заявителю о невозможности оказания услуги, а помогать заявителю разобраться в причинах и подсказывать дальнейшие шаги. Он должен включать: четкую формулировку причины (со ссылкой на нормативный акт), перечень действий для устранения замечаний и информацию о способах получения консультации.

Руководителям органов администрации рекомендуется:

- Довести до сотрудников, непосредственно предоставляющих государственные услуги, необходимость обязательного применения стандартов клиентоцентричности и использования простого и понятного языка при коммуникации с заявителями (как в письменном формате, так и при устном общении).

- Обеспечить удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг через Единый портал госуслуг более 4,5 баллов (из 5 возможных).

В целях дальнейшей реализации принципа клиентоцентричности органам администрации необходимо в 2026 году обеспечить достаточное количество заявителей, оценивших качество предоставления государственных услуг. Для этого рекомендуется проводить активное информирование граждан о возможности участия в оценке качества предоставления государственных услуг.

Постоянное изучение и анализ обратной связи позволит своевременно выявить основные «боли» заявителя и оптимизировать работу органа администрации в соответствии с потребностями граждан.

С подробными результатами оценки качества предоставления государственных услуг в разрезе каждого органа администрации можно ознакомиться на официальном сайте администрации (www.kaluga-gov.ru) на странице соответствующего органа администрации в разделе «результаты проверок».