

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ ГОРОДА КАЛУГИ В 2023 ГОДУ

I. Анализ результатов социологического онлайн опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг за 2023 год

В 2023 году в управлении записи актов гражданского состояния города Калуги (далее - Управление) проведен очередной анализ результатов социологического онлайн опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг.

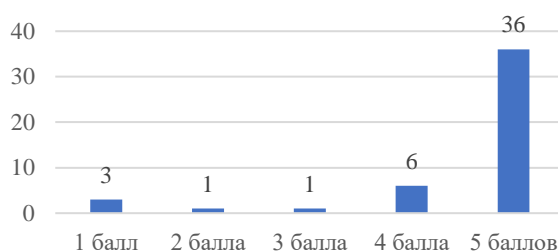
Для принятия участия в оценке качества предоставления государственных услуг, оказываемых в Управлении, организовано проведение такого опроса в интерактивной форме (форма анкетирования доступна в режиме онлайн). В 2023 году Управлением оказывалось 12 государственных услуг.

Проведенный анализ позволяет оценить общее положение дел в сфере предоставления государственных услуг в Управлении, а выявленные проблемы и рекомендации по их решению способствуют совершенствованию работы сотрудников и в целом снижению уровня неудовлетворенности граждан.

В социологическом опросе приняло участие 55 человек. Из граждан, принявших участие в опросе, 85,4 % обращались лично в Управление для подачи документов, через Единый портал госуслуг документы направили 12,72 % респондентов и 1 человек направили документы по электронной почте.

Среди критериев удовлетворенности граждан, наиболее высоко были оценены **временные характеристики предоставления государственных услуг** Управления (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – 88,8%. Некоторые граждане отмечают медленное движение очереди для подачи документов. Заявители обращают внимание на то, что при наличии предварительной записи на получение услуги, оформленной на портале госуслуг, прием осуществляется позднее назначенного времени. Также имеют место случаи длительного ожидания результата услуги. Данные факты свидетельствуют о несоблюдении нормативно установленных как реальных, так и временных затрат на получение результатов оказания государственных услуг.

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



Среди заявителей, принявших участие в анкетировании и оценивших срок получения результата услуги:

- 31 % получили результат предоставления услуг раньше ожидаемого срока;
- 60 % получили результат в положенный срок;
- 9 % получили результат позднее положенного срока (по услуге «Выдача повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния или иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие фактов государственной регистрации акта гражданского состояния»).

При этом, необходимо отметить, что наблюдается рост удовлетворенности граждан временными характеристиками. По сравнению с предыдущим периодом положительная динамика составила +2,43 %.

Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»



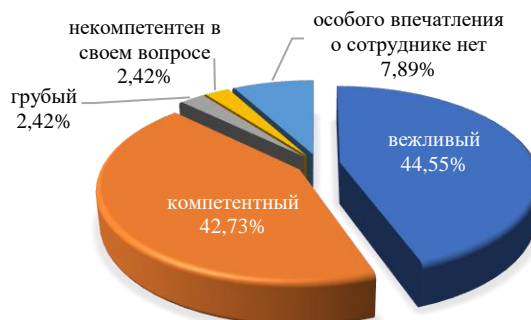
Граждане **удовлетворены качеством работы** Управления на 87%. Ряд граждан отмечают хорошую работу сотрудников, предоставляющих государственную услугу. Однако заявители сообщают о проблеме оплаты госпошлины, так как для этого необходимо обращаться в банк, что доставляет неудобство заявителям, поскольку для подтверждения оплаты государственной пошлины требуется квитанция об оплате на бумажном носителе.

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



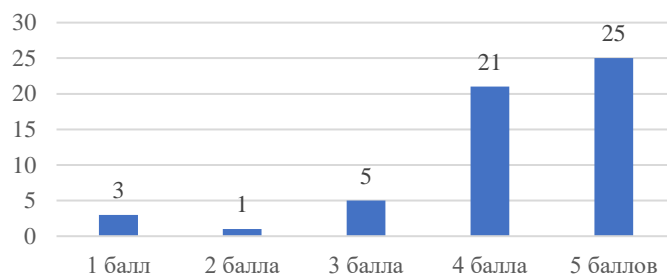
При оценке мнения заявителей о сотрудниках управления, предоставляющих государственные услуги, 87,27% заявителей посчитали сотрудников Управления, оказавших им услугу, достаточно вежливыми и компетентными. 4,84% отметили проявленную со стороны сотрудников грубость и указали на их некомпетентность. Остальные заявители отметили, что при предоставлении услуги особого впечатления о сотруднике нет, но вопрос был решен.

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



Качеством предоставления информации о порядке оказания услуг граждане удовлетворены на 83,27 %. При этом 7,27 % заявителей, обратившихся за государственными услугами, не получают полную информацию о порядке предоставления услуги (по данному критерию 4 заявителя поставили 1 и 2 балла).

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 86,6 %.

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

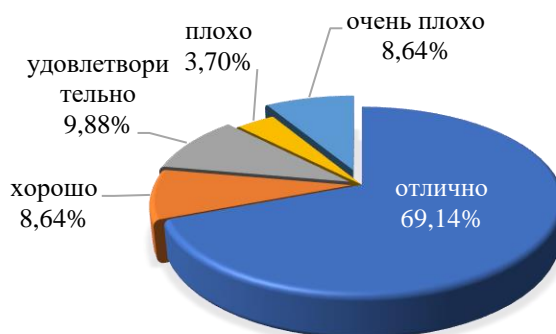
С комментариями заявителей о качестве предоставления государственных услуг можно ознакомиться в приложении 1 к настоящему отчету.

II. Удовлетворенность граждан качеством работы Управления по результатам оценки пользователей в сети «Интернет»

В 2023 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.

Гражданами был оставлен 81 комментарий в отношении работы Управления. Результаты анализа отзывов граждан в публичной системе показали, что средняя оценка работы Управления равна 4,26 баллов (85,18%). В сравнении с предыдущим периодом показатель снизился на 0,14 балла (2,82 %)

Диаграмма 6. «Результат оценки качества работы Управления в сети Интернет»



Преобладающее большинство граждан отмечают отзывчивость, внимательность, вежливость, человеческое отношение персонала. Однако есть жалобы на административный персонал, работающий на входе в Управление, и сложности с оплатой государственной пошлины. Дополнительно следует обратить внимание на повышение информационной доступности об услугах Управления (возможности получения актуальной, достоверной, полной информации об услугах).

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

III. Сравнительный анализ результатов опроса 2023 года с аналогичными результатами 2021-2022 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.

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

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Динамика показателя (2022/2023)
Удовлетворенность граждан временными характеристиками	91,85 %	86,38 %	88,81 %	-3,04%/+2,43%
Удовлетворенности граждан качеством работы управления	90,86 %	85,85 %	86,99 %	-5,01 %/+1,14%
Удовлетворенности граждан качеством представленной информации	90,00 %	85,66 %	83,27 %	-6,73 %/-2,39%
Общая удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг	90,93 %	85,95 %	86,64 %	-4,29 %/+0,69%
Результаты оценки граждан в сети Интернет	82,00 %	88,00 %	85,18 %	+3,18%/-2,82%

Необходимо подчеркнуть, что по сравнению с предыдущим сравниваемым периодом по большинству критериев предоставления государственных услуг значения показателей возросли.

Несмотря на положительные отзывы о работе отдельных сотрудников Управления итоговая оценка работы Управления в сети Интернет снизилась на 2,82 % (по сравнению с 2022 годом)

Оценка качества предоставления услуг по результатам онлайн опроса, по сравнению с 2022 годом увеличилась на 0,69 %.

IV. Выводы по результатам проведенного анализа

В результате проведенного исследования в 2023 году можно сделать вывод в целом о повышении уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг.

Заявители, обратившиеся в Управление, оценивают качество оказания услуг выше среднего уровня. На основании анализа результатов данного исследования сформированы предложения по улучшению параметров качества предоставления государственных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения более высоких значений показателей:

1. Продолжить, в соответствии с письмом управления делами Городского Головы города Калуги № 19-ВН-02-24 от 17.01.2024, проводить активное информирование заявителей о возможности участия в оценке качества предоставления государственных услуг Управления.
2. Повысить качество информирования граждан о порядке предоставления услуг (при телефонном консультировании, через официальный сайт Городской Управы города Калуги, социальные сети, информационные стенды и буклеты).
3. Рекомендуется принять меры для сокращения очередей при получении государственных услуг прежде всего, посредством совершенствования организации предварительной записи на прием, системы «электронной очереди» и разъяснения среди жителей возможностей получения услуг посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), а также усилить контроль за соблюдением времени начала приема граждан по предварительной записи в Управлении.
4. Рассмотреть возможные пути решения вопроса оплаты государственной пошлины, исключающие необходимость предоставления заявителем квитанции об оплате на бумажном носителе.
5. Стремиться повысить качество предоставления государственных услуг на уровень выше 90%.

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

№ п/п	Наименование услуги	Оставьте общий отзыв о получении услуги в органе Городской Управы города Калуги
1.	Государственная регистрация рождения	В оказании услуги, все понравилось Очередей не было, сотрудник ЗАГСа все подсказала и быстро сделала документ
2.	Государственная регистрация установления отцовства	Пришли под конец рабочего дня, раньше не могли вырваться. Девочки очень быстро отреагировали, подсказали как правильно написать заявление. Оформили все молниеносно, мы даже не ожидали что возможно так быстро оформить и получить документ! Выражаем огромную благодарность сотрудницам ЗАГСа за вежливость, оперативность и просто человеческое отношение!
3.	Государственная регистрация перемены имени	<p>Так как в интернете не увидела информацию, что можно было подать по месту регистрации, это было для меня более трудозатратно. Проинформировали меня об этом уже после оплаты госпошлины. В целом несмотря на то, что талон на услугу я выбрала не верно при первичном обращении, мне оказали услугу вовремя и были очень вежливы. Отдельная благодарность Ирине Сергеевне</p> <p>Спасибо за компетентность</p> <p>Девушки очень вежливы</p> <p>Очень всё понравилось. Сотрудник всё объяснил, разговаривал вежливо и доброжелательно. Услугу оказали в кратчайшие срок) Я осталась очень довольна!</p>
4.	Государственная регистрация заключения брака	<p>Загс Калуги на улице Старичков переулок 2/1 все супер. Приятные работницы, вежливые. Все понятно объясняют. Быстро и без очереди принимают документы. Спасибо</p> <p>10/10</p> <p>Все нормально</p> <p>Всё было быстро, легко и своевременно</p>
5	Государственная регистрация расторжения брака	<p>Обращалась в 5 кабинет, все отлично, девушка просто огонь, все доступно и просто. Поощрить такого сотрудника надо обязательно. И все люди в очереди со мной полностью согласны.</p> <p>Сотрудник, очень вежливая, помогла мне в моем вопросе. Большое ей спасибо</p>
6	Выдача повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния или иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие фактов государственной регистрации акта гражданского состояния	<p>Очень благодарна сотрудникам Загса за оперативную работу. Обращаюсь не в первый раз и всегда получаю компетентную помощь! Благодарю вас за вежливость, понимание и человеческое отношение!</p> <p>Ужасное отношение. Зачем записываться через госуслуги если во время все равно не принимают. Народа по талонам с терминала идет, а по записи через госуслуги нет.</p> <p>Быстро и удобно. Сотрудник был вежлив.</p> <p>Обращалась в органы ЗАГС за повторным свидетельством о рождении на мужа по нотариальной доверенности, не каких сложностей не возникло, все четко, конкретно, помогли с оплатой. Спасибо Вам огромное в предоставлении услуги. И терпения в вашем не легком деле.</p>

		<p>Для получения услуги записалась через госуслуги на 8.00 02 ноября 2023 года. Прием в это время не осуществлён. Задержка в приёме была в 15 минут. Сотрудник, оказывающий услуги, потребовал паспорт при этом ничего не объясняя. Документ к выдаче не готов был. Пришло ждать ещё. Зачем госуслуги и запись через них если ничего не готово к выдаче и временные рамки не соблюдаются.</p>
		<p>Очень долгое ожидание в отделении ЗАГС, вся очередь сидит и ждет пока предыдущий посетитель сходит в банк и оплатит госпошлину! В это время никого не принимают!</p>
		<p>Есть 3 очереди: онлайн через гос.услуги, электронная и живая. Очередь не двигается. Полный беспорядок. Людей принимают как хотят, развивается кумовство в очереди. Отвратительно</p>
		<p>Удивительно, насколько вежливые и добрые люди работают в Калужской области. Когда писала обращение, то даже и не надеялась на ответ. А тем более, что возьмутся за поиск. А в итоге довольно быстро ответили и нашли нужную информацию. За что я очень благодарна всем, кто принимал в этом участие. И отдельное спасибо Касатовой Наталии Анатольевне за отзывчивость и помощь!</p>
		<p>Оплатила госпошлину. Ждала документ в течение часа. Отношение сотрудников к посетителям в каб. 3 по ул. Московская, 214 ужасное. Оплату производить и бегая по банкам очень не удобно.</p>
		<p>Благодарю Касатову Наталию Анатольевну</p>
		<p>Точно в срок, приветливые, вежливые сотрудники</p>

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

**Отзывы граждан об управлении записи актов гражданского состояния города
Калуги, оставленные на поисковых платформах в сети Интернет**

№ п/п	Отзыв	Оценка граждан
1	Очень все быстро решают специалисты доброжелательные относятся с пониманием, уважением всегда выслушают	5
2	Жена посещала, чтобы получить дубликат свидетельства о рождении, госпошлина была оплачена заранее, документ свидетельства сделали за 10 минут , неожиданно и приятно. Спасибо сотрудникам данного ЗАГСа.	5
3	Отзывчике ! Хорошо объяснили и оформили документы...	4
4	Загс как он есть, но сделали всё быстро и вежливо	4
5	Прекрасное заведение. Быстро оформили брак, потом так же быстро провели развод. Внимательный и доброжелательный персонал. Рекомендую всем.	5
6	Работает по предварительной записи, очередей нет. Из минусов: нужно приходить за талоном предварительной записи лично, онлайн записаться не возможно.	5
7	Давно там была. Но справку выдали быстро.	5
8	Спасибо девушкам с 4 кабинета	5
9	На удивление... Приехала получать документы о разводе. Записалась через Госуслуги. Прошла по времени. Без проблем и вопросов. Как ни странно... Спасибо...	5
10	Коллектив профессионалов поможет Вам в решении всех вопросов в пределах своей компетенции!!!	5
11	Уважаемые сотрудники, огромное Вам спасибо и низкий поклон. Вы помогли мне Свидетельство о рождении восстановить в течении получаса. Ещё раз спасибо Вам. Терпения Вам и вашим близким. Очень Отзывчивый и добрый коллектив. Всего Вам лучшего и море позитива.	5
12	Вежливый персонал, очень понравилось.	5
13	Спасибо вам огромное. Помогли найти документы, все подсказали, успокоили и решили мои проблемы. Я очень признательна. Хочется больше встречать хороших людей	5
14	Система посещения не налажена. За стойкой, где должен сидеть сотрудник, который может подсказать что и как в данном заведении, по вопросам граждан, сидит охранник, который ничего не знает, хамит и просто пьёт чай. Работа самого ЗАГСА терпима, хотя с нынешними технологиями сотрудники работают почти в бумажном режиме, с долгими сроками рассмотрения вопросов и это конечно не идеал.	4

15	Благодарю всех сотрудников ЗАГС города Калуги, которые помогли исполнить мне мою мечту по перемене имени! Благодарю за Ваши терпение и труд. С уважением, Шершень Н.Ю. (в прошлом)	5
16	Очень удобно . И быстро.	5
17	Был в данном учреждении помогли и решили все вопросы	5
18	Грамотные и компетентные сотрудницы оперативно решают проблемы клиентов ЗАГС. И подсказывают как лучше и главное быстрее получить необходимые документы.	5
19	Бардак, гоняют из кабинета в кабинет , разговаривать не хотят , объяснять тем более!	2
20	Особенно в 3 кабинете , в очках женщина очень приятная , вежливая, Спасибо ей огромная	5
21	Всё хорошо	5
22	Электронная очередь, удобно. Народу мало , персонал не плохой , тупит конечно , но это люди, не машины.	4
23	Выражаю благодарность сотрудникам Управления ЗАГС на ул. Московская Бересневой Марине Анатольевне и Скрыбиной Татьяне Васильевне. Они с большим вниманием отнеслись к поиску документов моих родственников, проявив большое терпение и человеческое участие . Большое спасибо!	5
24	Все хорошо . Ожидание как и везде . Мое время приема было к обеду . Но девушка быстро оформила документы . Спасибо за оперативность .	5
25	Это просто тоэш товарищи !!! Когда мы зашли в помещение , чтобы узнать свои вопросы , а мы из другого города ,!!!!!!!!!! Мы ничего не знаем , к кому попасть со своими вопросами , где найти хоть какую-то информацию , первое впечатление ,что за стойкой сидит НЕ ЧЕЛОВЕК ,который работает в этом заведение и мог бы пообщаться мило , как нам казалось, а человек , который орет , не хочет разговаривать , ничего не спроси , ничего не советует , разговаривает грубо , дерзко !!! И человек вроде уже пожилого возраста а ведет себя очень хамско !!! Не приятное впечатление от этого администратора !!!! Нужно быта повежливее , либо работать молодым энергичным людям , которые будут помогать людям и давать хоть какую-то информацию !!!	1
26	Раньше стоял терминал по оплате госпошлины, а сейчас заставляют в сбер оплачивать на соседней улице ,по крутой лестнице	3
27	Обратившись в сию организацию, был приятно удивлён человеческим отношением и реальным желанием помочь . Причём помогли с информацией не только по Калуге, но и благодаря общей базе, ещё и по Оренбургской области. Bravo работникам ЗАГСа выдающим справки. С уважением	5
28	Хорошо	4

29	Вот где время умеет замедляться! Тому способствует электронная очередь и закрытый от клиентов кабинет со специалистами. 2 человека в очереди и 40 минут ожидания при том, что никого в кабинете в этот момент не обслуживали. Причем в этот момент работали, если это можно так назвать, 2 человека. В итоге спустя 40 минут я ушла, так и не дождавшись чтобы вызвали клиента передо мной. 3 звезды только за то, что в холле тишина и комфортная температура)	3
30	Работают по старой схеме _чтоб получить справку ,надо бежать оплачивать в Сбербанк госпошлину 200Р . Онлайн на месте можно же сделать элементарно.... Обслуживание на 2	2
31	Я бы лавочек добавил рядом	4
32	Место классное, но обслуживание на удачу. Если повезет - будете жить счастливо, а если нет, то через пару лет развод. Перед тем как зайти, я бы рекомендовал подумать и посмотреть статистику по разводам.	5
33	Разводился с женой здесь. По записи пришел к назначенному времени, приняли быстро.	5
34	Все как всегда	5
35	Быстрое обслуживание , приветливые сотрудники	5
36	Хочу поблагодарить сотрудников Загс города Калуги, за приветливость, отзывчивость, компетентность, умение работать в команде. Моя ситуация была не стандартная и сложная, Челнокова Светлана Николаевна профессионал своего дела! Быстро решила вопрос , в деле которое не смогли выполнить сотрудники ЗАГСа Московской области. Спасибо большое	5
37	Лучший, как и все гос учреждения так как нет альтернативы:)	5
38	Благодарю за помощь	5
39	Спасибо быстро решили проблему	5
40	Все долго , и некоторые идут без очереди.	3
41	28.04.23 сломался терминал электронной очереди . Пока не зашли узнавать, почему не двигается очередь, никто не сказал о поломке. в коридоре было около 10 человек. кто то уже ждал более часа . На вопрос, почему не предупреждают администратору, получили едкий ответ "НЕ диктуйте свои правила". Идеальный экспонат эпохи СССР , если вы хотите почувствовать себя бесправным и униженным или окунуться в 80-е, это место для вас. Атмосфера 100%	1
42	Если вам понадобятся услуги этого учреждения, то рассчитываете провести там не менее 3часов. Постоянные проблемы с компьютером . Это так говорят.	3
43	Все быстро но при условии наличия у вас налички, иначе бегать до сбера приходится туда-сюда	5
44	Вежливый персонал , работа точно по графику, всё сделали быстро и в разумные сроки .	5

45	Отношение сотрудников оставляет желать лучшего . Записывалась через госуслуги, ждала справку две недели и еще в очереди просидела час , что бы получить свой документ и это при том , что при записи обслуживание без очереди! Справка не была готова - смысл предварительной записи. Задав вопрос мне нагрубили и выставили за дверь!!! Когда же там наведут порядок!!!!	1
46	Заходила просто спросить. Что удивило, все подробно рассказали. Приняли сразу . Все сотрудники обходительные , доходчиво все объясняют. Мой вопрос был решен быстро .	5
47	Я пришла, предварительно подавать заявку через госуслуги. Благодаря этому не пришлось стоять в очереди, как остальным. Все очень быстро сделали . Всем советую так же поступать, это упрощает жизнь и вам, и работникам загса.	5
48	Все норм. Вопросы решили без проблем .	5
49	Не люблю подобные организации за очереди и специфическое отношение. С таким же настроем я пошла и туда. Однако) все прошло быстро , без очереди и очень внимательно! Мне помогли , ответили на все вопросы и объяснили , что нужно! В общем я вышла довольная и спокойная)	5
50	Все окей	5
51	ожидание в очереди 2 часа , если пришли после обеда большая вероятность, что закончатся талоны!!	3
52	Работают медленно , люди часами стоят в очереди , госпошину оплатить у них не возможно!	1
53	Нормальное место пока не поймёшь плюшки))	5
54	Обращалась в кабинет №3 за справкой о заключении брака своих родителей. Справку приготовили быстро , работник с пониманием отнеслась к моей просьбе, спасибо, жалко что фамилия исполнителя не отражается в справке. Плюс еще с каждым клиентом подходит к терминалу и помогает правильно оплатить госпошину. Вот это не удобно ни работникам ни клиентам (для оплаты надо вводить все свои данные), можно было бы поставить кассовый аппарат.	5
55	Хамское отношение персонала, как в целом и во всех подобных организациях.	1
56	В кабинете по вопросу регистрации расторжения брака очень вежливые и приветливые девушки . Помогли быстро все оформить под конец рабочего дня. Спасибо	5

57	<p>Причина посещения - смена фамилии после развода спустя 5 лет. Процесс: В четверг 09.02 взяла талон на услугу Внесение изменений в акты...и на этот день уже талонов не было, выдало 10ое число. Нажала удобное время - вуаля. Сразу скажу, оказалось, что услуга выбрана не правильно. И нужно было сначала проконсультироваться в кабинете 1, но кто знает о таких тонкостях, так как уже избалованная МФЦ, я приучена, что в момент получения талона тебя и проконсультируют и услугу окажут. Приехала в 07.58 (прием на 08-00), ЗАГС закрыт. Открыли ровно в 08-00. В кабинет 1 меня сориентировал координатор со стойки информации. Закрыто. В 08-15 захожу в кабинет. И тут выясняется, что</p> <ul style="list-style-type: none"> - услуга выбрана не верно - запись только на апрель - налички с собой нет - заявление заполненное не нужно - копий документов нет <p>Сколько я не искала информации в интернете через госуслуги, но информация такова, что везде фигурирует - подлинники документов. Более того, информация мне не попала и о том, что могла я всё это сделать в любом удобном мне ЗАГСе нашей необъятной родины. Итак, видимо моя растерянная мордашка пришлась по душе сотруднице ЗАГСа и мне помогли всё сделать оперативно. Пока происходило заполнение электронных форм сотрудницей, я сбегала в Сбербанк, который за углом в высотке, сняла деньги для оплаты госпошлины. Вернулась, поставила в нужных местах подписи, сотрудница показала как оплатить госпошлину, затем оформила мне талон на получение уже готовых документов, выдала ЦУ и я радостная покинула это заведение. Результат: Заявление зарегистрировано</p> <p>Взят талон на услугу, чтобы получить через месяц документ При себе нужно будет иметь наличными 400 руб (возьму чуть больше, так как комиссия в терминале)</p> <p>Рекомендации: талон брать на услугу Государственная регистрация изменения имени иметь при себе копии</p> <ul style="list-style-type: none"> паспорт свидетельство о расторжении брака свидетельство о заключении брака свидетельство о рождении <p>наличные 1700 руб, так как в терминале комиссия, автомат сдачу даёт И самый важный момент, со слов сотрудника ЗАГСа, с 01.01.2022 можно получить услугу в любом удобном территориальном представительстве. Жаль, что я об этом узнала уже после оплаты госпошлины, в Калуге я, конечно, бываю раз в месяц, но в своём городе было бы удобнее. Казна Калуги будет пополнена ровно на сумму госпошлин, остаётся только порадоваться, что казна любимого города.</p>	5
----	---	---

58	В этом помещении я была всего один раз, но, несмотря на это, впечатление осталось очень приятное как от самого помещения, так и от работников. Несмотря на то что я пришла в то время когда уже не было талонов, меня приняли без талона по живой очереди и выдали мне справку довольно быстро , за что я очень благодарна работникам. Хотелось бы чтобы везде так работали.	4
59	Мне всё понравилось	5
60	Делала свидетельство рождения ребёнка, всё сделали качественно и добросовестно	5
61	Очень нужное место	5
62	Все быстро четко отлично	5
63	Быстро и качественно	5
64	Пришёл, взял талон, решил свой вопрос и ушёл. Не вижу никаких проблем. Читаю комментарии и диву даюсь...	5
65	отличный загс	5
66	Четвёртый день пытаюсь дозвониться и никто не берет трубку . Вымерли что - ли все?	1
67	Обстановка немного устаревшая, большинство молодоженов настроены на праздник, а тут интерьер не менялся со времен Сталина. Персонал активный, позитивный. По поводу расположения, недостаточно места для парковки , зато рядом есть довольно милый скверик для фото	5
68	...очень все невзрачно...особенно вход в здание!! В других городах дворец бракосочетания намного лучше!!	2
69	Красивое здание и внутри и снаружи, много фотозон, правда немного смущает серый цвет, но возможно это оригинальный. Рядом красивый скверик. Особенно красиво весной, когда всё цветёт	5
70	Персонал - это что-то... Навязчивые фотографии , отношение снисходительно-пренебрежительное. Ясно, что больше третишь - лучше "облизывают", но если просто расписаться, то легко нарываешься на недовольные лица.	3
71	Уютная атмосфера, отличный ремонт, приятный коллектив	5
72	Отличный ЗАГС, правда не поняли насчёт живой музыки за бк) но все сделали быстро и красиво	5
73	Такое впечатление что работники застряли в 60х годах, если бы мне не сказали что это дом торжеств я подумала что это какой-то клуб в дальнем посёлке где одна улица и три дома и живут только бабушки. Совершенно нет торжественности! Зал совершенно не оформлен для такого мероприятия. очень скудно. Просто все стены побелены и все. Ведь это зал для торжеств, можно было какие-то красивые цветы поставить картины соответствующей тематики..хотелось бы что бы было красиво и уютно . Работать по новому . Столько сейчас возможности что бы украсить такое помещение	3

74	При входе нас с мужем спросили сколько гостей будет на росписи, на что мы ответили 12-14 Затем через минут 10 подошла другая девушка и задала тот же вопрос. Так вот когда мы заходили в зал, то обнаружили только пятерых, остальные в этот момент сломя голову бежали к ЗАГСу, задерживались буквально на 2 минуты. Но никто из работников ЗАГСа не задался вопросом, почему в зале сидят только 5 человек из 14 названных. По итогу мои родители просто напросто не смогли увидеть как их дочь выходит замуж. Спасибо за внимание и наблюдательность!	1
75	Очень культурные и вежливые сотрудники , которые сидят на оформлении и принимают ваши заявления. Хорошо поставленная речь, приятное общение и всё делается быстро и по существу. Спасибо сотрудникам!	5
76	Спасибо персоналу ЗАГС, очень отзывчивые и добрые люди!	5
77	Расписали быстро, мы не хотели торжество, зашли только, чтобы зафиксировать брак. Дополнительные услуги предлагают, но абсолютно ненавязчиво, с улыбкой. Очень приветливые и позитивные сотрудники. Внутри торжественный интерьер, само здание старинное.	5
78	ЗАГС хорошеет с каждым годом, и это радует) каждый год расписывая все больше и больше пар, пусть любовь множится и семей становится все больше, крепких любящих и постоянных!	5
79	В „ башне,, возле Пятницкого кладбища находится этот отдел. Люди жалуются на отсутствие элементарных удобств.	3
80	Доброжелательный персонал	5
81	Класс и ребята хорошие	5

** орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*