

# ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ 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 записи актов гражданского состояния города Калуги (далее - Управление) проведен очередной анализ результатов социологического онлайн опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг.

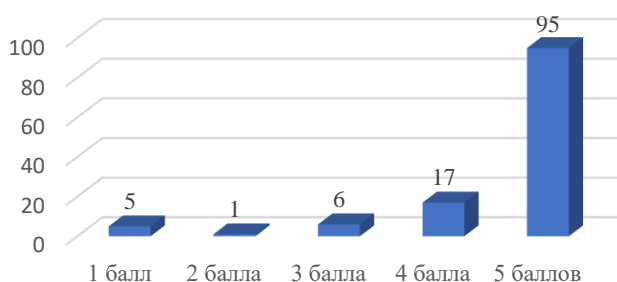
Для принятия участия в оценке качества предоставления государственных услуг, оказываемых в Управлении, организовано проведение такого опроса в интерактивной форме (форма анкетирования доступна в режиме онлайн). В 2024 году Управлением оказывалось 12 государственных услуг.

Данный анализ направлен на формирование механизма непрерывного повышения качества предоставляемых услуг, 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 140 человек. Из граждан, принявших участие в опросе, 88,57 % обращались лично в Управление для подачи документов, через Единый портал госуслуг документы направили 10 % респондентов, 1 человек направили документы по электронной почте и 1 обратился через МФЦ.

Среди критериев удовлетворенности граждан, наиболее высоко были оценены **временные характеристики предоставления государственных услуг** Управления (время ожидания подачи документов, получения результата предоставления услуг) – 91,70 %. При этом некоторые граждане отмечают медленное движение очереди для подачи документов, имеют место случаи длительного ожидания результата услуги. Наблюдаются сбои при выдаче талонов в терминале.

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:

- 37,14 % получили результат предоставления услуг раньше ожидаемого срока;
- 58,57 % получили результат в положенный срок;
- 3,57 % получили результат позднее положенного срока.

При этом, необходимо отметить, что наблюдается рост удовлетворенности граждан временными характеристиками. По сравнению с предыдущим периодом положительная динамика составила +2,9 %.

Диаграмма 2. «Оценка заявителями срока получения результата услуги»

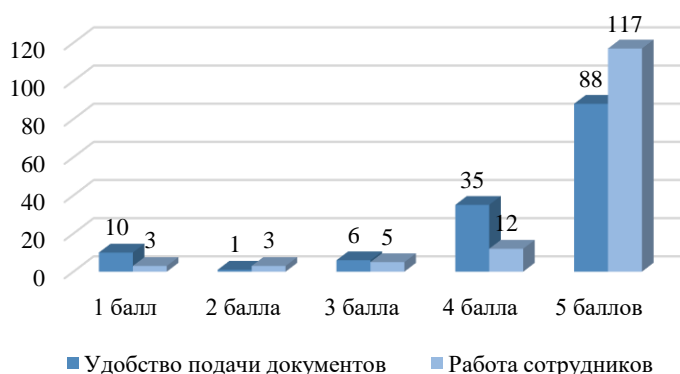


Граждане **удовлетворены качеством работы** Управления на 90,74%. Ряд граждан отмечают хорошую работу сотрудников, предоставляющих государственные услуги. Были отмечены вежливость, внимательность, компетентность специалистов при ведении приема.

Удобство подачи заявления 17 заявителей оценили от 1 до 3 баллов. Преимущественно данные заявители обращались в управление лично по услугам, не переведенным в электронный вид.

11 человек, оценивших качество работы сотрудников ниже 4 баллов, недовольны длительным ожиданием получения услуг.

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



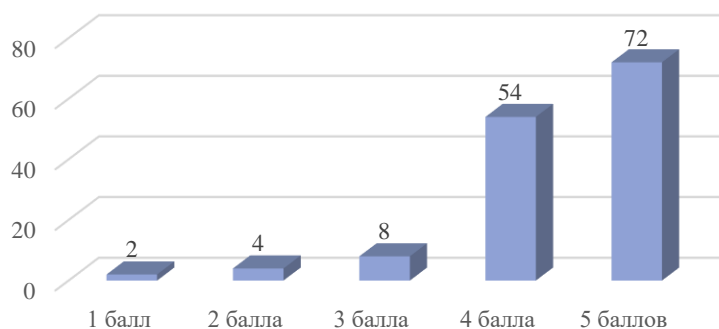
При оценке мнения заявителей о сотрудниках управления, предоставляющих государственные услуги, 96,21% заявителей посчитали сотрудников Управления, оказавших им услугу, достаточно вежливыми и компетентными. 3,07% отметили проявленную со стороны сотрудников грубость и указали на их некомпетентность. Остальные 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 87,15%. 4,3 % заявителей, обратившихся за государственными услугами, не получают полную информацию о порядке предоставления услуги (по данному критерию 6 заявителей 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**. На сегодняшний день удовлетворенность качеством госуслуг составляет 90,18 %.

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

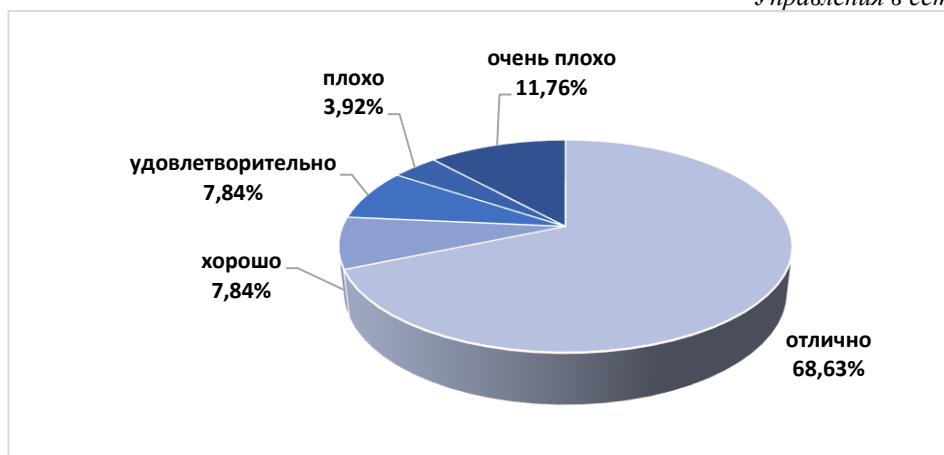
С комментариями заявителей о качестве предоставления государственных услуг можно ознакомиться в приложении 1 к настоящему отчету.

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

В 2024 году проведен анализ оценок граждан, посетивших Управление, в публичной системе отзывов об организациях в сети Интернет.

Гражданами был оставлен 51 комментарий в отношении работы Управления. Результаты анализа отзывов граждан в публичной системе показали, что средняя оценка работы Управления равна 4,17 баллов (83,5%).

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



Основными причинами недовольства, которые заявители указывают в подавляющем большинстве случаев, являются сложности с оплатой государственной пошлины, административный персонал, работающий на входе в Управление, сложности связаться с сотрудниками по телефону, длительный прием заявителей и сбои в работе терминала с талонами.

Преобладающее большинство граждан отмечают отзывчивость, внимательность, вежливость, человеческое отношение персонала.

Дополнительно следует обратить внимание на повышение информационной доступности об услугах Управления (возможности получения актуальной, достоверной, полной информации об услугах).

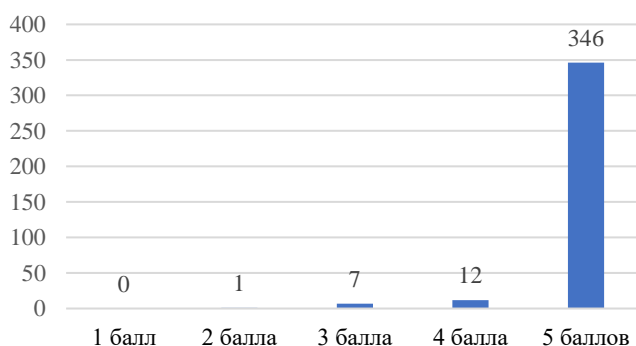
С комментариями граждан, оставленными в сети Интернет о качестве предоставления государственных услуг, можно ознакомиться в приложении 2 к настоящему отчету.

### III. Оценка удовлетворённости граждан качеством работы Управления по результатам оценки пользователей на Едином портале государственных услуг

Заявители также оставляли отзывы по результатам предоставления государственных услуг на портале госуслуг. Получена обратная связь от 366 граждан в отношении работы Управления. Результаты оценки пользователей на Едином портале государственных услуг показали, что средняя оценка работы Управления равна 4,9 баллов (98%).

Достаточно значимыми факторами, которые влияют на качество оказания услуг, являются и такие характеристики как вежливость и профессионализм. В комментариях заявителями достаточно часто были отмечены профессионализм и доброжелательность сотрудников, быстрота и качество оказания услуг.

Диаграмма 7.  
«Оценка удовлетворённости граждан на ЕПГУ»



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.

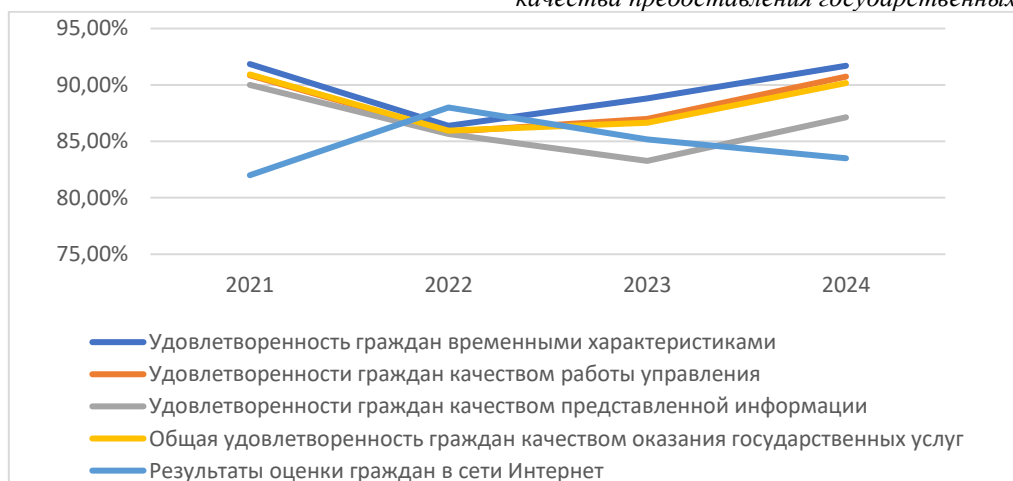
Таблица 1 «Сравнительный анализ результатов оценки качества предоставления государственных услуг»

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Динамика показателя (2023/2024)
Удовлетворенность граждан временными характеристиками	91,85 %	86,38 %	88,81 %	91,70 %	-3,04%/+2,43%/+2,89
Удовлетворенности граждан качеством работы управления	90,86 %	85,85 %	86,99 %	90,74 %	-5,01 %/+1,14%/+3,75%
Удовлетворенности граждан качеством представленной информации	90,00 %	85,66 %	83,27 %	87,14 %	-6,73 %/-2,39%/+3,87%
Общая удовлетворенность граждан качеством оказания государственных услуг	90,93 %	85,95 %	86,64 %	90,18 %	4,29 %/+0,69%/+3,54%
Результаты оценки граждан в сети Интернет	82,00 %	88,00 %	85,18 %	83,5 %	+3,18%/-2,82%/-1,68%
Оценка удовлетворённости граждан на ЕПГУ	-	-	-	98%	-

Сравнение результатов за 2024 года с показателями прошлых лет позволило выявить некоторые тенденции в изменении показателей качества предоставления государственных услуг.

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

Диаграмма 8.  
«Динамика показателей качества предоставления государственных услуг»



Несмотря на положительные отзывы о работе отдельных сотрудников Управления, итоговая оценка работы Управления в сети Интернет снизилась на -1,68% (по сравнению с 2023 годом). Рекомендуется обратить внимание заявителей на возможность обратной связи по средствам разных каналов информации: на разных площадках-отзовиках, в соцсетях и на официальном сайте. Предлагать гражданам оставить обратную связь сразу после оказания услуги. Отрабатывать негативные отзывы.

Оценка качества предоставления услуг по результатам онлайн опроса, проводимым управлением делами Городского Головы города Калуги по сравнению с 2023 годом увеличилась на 3,54 %.

#### **IV. Выводы по результатам проведенного анализа**

Результаты проведенного исследования позволили сформулировать следующие выводы о качестве предоставления государственных услуг в 2024 году.

Заявители, обратившиеся в Управление, высоко оценивают качество оказания услуг. 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. Развитие инструментов «обратной связи» с получателями государственных услуг, привлекать заявителей к участию в оценке качества предоставления государственных услуг Управления.

2. Расширить информационное сопровождение граждан о порядке предоставления услуг (при телефонном консультировании, через официальный сайт Городской Управы города Калуги, социальные сети, информационные стенды и буклеты).

3. 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](http://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 посещения банка и предоставления заявителем квитанции об оплате на бумажном носителе.

5. Обратить внимание на исправность аппарата для выдачи талонов во избежание очередей и жалоб со стороны заявителей. Поскольку в системе факторов, способствующих повышению качества услуг, немаловажную роль играет выполнение требований к оборудованию и технологии оказания услуг.

6. Стремиться и дальше повышать качество предоставления государственных услуг.

**Отзывы граждан, принявших участие в онлайн опросе, о качестве предоставления государственных услуг в управлении записи актов гражданского состояния города Калуги**

№ п/п	Наименование услуги	Оставьте общий отзыв о получении услуги в органе Городской Управы города Калуги
1.	Государственная регистрация рождения	<p><b>"Вежливые, доброжелательные, компетентные сотрудники.</b> Предоставили услугу достаточно быстро без проблем и лишней ""волокиты"". Полностью удовлетворена работой данного органа исполнительной власти!"</p> <p><b>Не работает аппарат по выдаче талонов</b> Сотрудники дико перегружены, но несмотря на это очень <b>отзывчивые и всем стараются помочь</b> Мне быстро все сделали, Берсенева М. Была очень <b>вежлива, оперативно</b> все сделала, прекрасный человек Нет информации о том, куда именно идти для получения апостилья на свидетельство о рождении. Объехала кучу мест по интернет результатам. Прошу доработать этот момент: повесить объявление в загсах о том, что нужно обращаться именно на Ленина 14</p> <p>Ужасно <b>долго ждали</b> регистрацию рождения ребенка 1.час. Это какое-то безобразие!</p> <p>Прождали 1.5 часа в очереди с грудным ребенком на получение услуги хотя были вторые в очереди. На прием документов работает один стол. <b>Очень долго</b> происходит оформление.</p> <p>"Я обратилась в ЗАГС города Калуги, так как в роддоме мне не выдали справку о рождении ребёнка. Сотрудница, была очень <b>вежлива и заинтересована</b> решением моего вопроса. Она приложила максимум усилий, чтобы решить вопрос сразу, но информации от роддома сразу получить не удалось. Сотрудница взяла все необходимые документы и номер телефона для связи, пообещала решить вопрос и перезвонить по готовности. И в максимально короткий срок мне поступил звонок, что все готово. Я смогла приехать и забрать документы. Я очень очень довольна качеством обслуживания, заинтересованностью сотрудницы и очень ей благодарна за быструю и качественную работу. "</p> <p>Всё отлично</p> <p>Всё очень хорошо!</p> <p><b>Всё быстро</b> ,без очереди ,услуга оказана в полном объеме</p> <p>Спасибо большое сотрудникам ЗАГСа на московской улице. Безумно <b>вежливые</b>, что большая редкость в наше время. Обратились за получением свидетельства о рождении, тк на госуслугах не получилось, не отказали, все объяснили и выдали свидетельство, побольше бы таких сотрудников в гос учреждениях.</p>
2.	Государственная регистрация перемены имени	<p>Отличная работа <b>компетентных сотрудников</b> ! Спасибо за ваш труд !</p> <p>"Отлично</p> <p>Очень <b>доброжелательный, компетентный</b> сотрудник! Вопрос был решен быстро.</p>

		Сделали все <b>быстро</b> и в срок. Только в холе ЗАГС <b>было очень душно</b>
		Все в порядке, помогли с предоставлением услуги, все объяснили.
		Все очень хорошо, но не хватает кондиционера - в <b>офисах очень душно</b>
		Всё сложилось <b>прекрасно</b>
		Всё <b>прекрасно</b> , качество работы сотрудников на высоте.
		Все ок
		приветливый персонал, комфортная атмосфера, профессиональная работа сотрудников
		Хотелось бы уменьшить сроки ожидания своей записи!
		Сама работа загса в целом нормально проходит, но <b>слишком все долго!</b> Нет записи на данную услугу через госуслуги. Услугу мне оказали, но я ходила с сентября по ноябрь для ее получения
		Весь процесс хотелось бы убыстрить
		Очень <b>вежливый</b> и приятный сотрудник. Всё понятно объяснила, всё оперативно сделала. По больше бы таких людей)
		Всё очень <b>удобно и быстро</b> . Спасибо))
		Доступно, понятно
		Очень удобно электронная очередь, проконсультировали , и получила быстро свидетельство о перемене
		Большое спасибо за оказанную услугу! Сотрудник <b>компетентный и доброжелательный</b> . Пошли на встречу и подсказали, как решить вопрос. Приятно было обратиться.
3.	Государственная регистрация заключения брака	<b>Вежливые</b> сотрудники
		Все очень хорошо
		<b>Вежливые, доброжелательные</b> сотрудники
		"Приятные и <b>вежливые</b> девушки. Первый раз подавали документы, особо не зная процедуры, а нам быстро все подсказали!
		Спасибо!"
		Приятные сотрудники
		Легко, удобно и доступно
		Большие молодцы)
		Спасибо сотрудникам , за скорость.
		Все быстро и оперативно
		Всё хорошо, спасибо)
		Очень вежливые сотрудники. Все хорошо объяснили и быстро обслужили. Спасибо!
		все на высшем уровне
		Все понравилось
		Качество услуг на высоте
		Спасибо . <b>Быстрая и качественная работа!</b>
		Все понравилось
		Приятное впечатление, быстро помогли и все объяснили
4	Государственная регистрация расторжения брака	"Остался очень доволен. Пришёл всё быстро сделали. Отдали.
		Все сделали быстро и хорошо, все по времени! Доброжелательные и <b>вежливые</b> сотрудники

		Все ок
		<b>Быстро, без задержек, грамотно и профессионально. Выше всяких похвал.619684</b>
		Все отлично
		Все отлично, нет только интернета в зоне ожидания18-885
		Все отлично
5	Выдача повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния или иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие фактов государственной регистрации акта гражданского состояния	<p>Записалась в отделение ЗАГС 26.02, в тот же день оплатила госпошлину за изготовление дубликата свидетельства о рождении, 03.04, еле прорвавшись к кабинету мне было сообщено сотрудником каб. 3 что документы не готовы и я записалась по времени что бы только подать заявление, хотя оно заполняется в гос. Услугах самостоятельного и ждать изготовления дубликата документа минимум 40 минут. <b>Зачем такая услуга, когда ты еще минимум час просидишь</b></p> <p>Подала заявление через госуслуги, но оказалось, что запись только на июль, поэтому решила приехать лично , и узнать, нельзя ли быстрее получить услугу. Очень <b>приятно удивлена, что работники сразу откликнулись на просьбу</b>. Услугу ожидала 15 мин.</p> <p>Все очень <b>быстро и профессионально</b></p> <p>Получил услугу <b>быстро и качественно</b>, спасибо</p> <p>Всем довольны.</p> <p>Все хорошо</p> <p>Все <b>оперативно</b>, молодой коллектив знает свое дело.</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	Обращалась 2 раза. За свидетельством о рождении супруга и за свидетельством о смерти его матери. Все прошло <b>быстро и без проблем</b> . Девушка в архиве очень приветливая. Все сделала как положено.	5
2	Вечная очередь	2
3	Вежливый персонал!	5
4	Очереди проходят довольно быстро. Разъясняют <b>внятно, вежливо, доступно</b> .	5
5	Спасибо большое, работникам архива, за Вашу работу	5
6	Класс	5
7	Два года жду справку с другого государства. Наконец-то она пришла. Но безответственные <b>работники ее потеряли !!!</b> Как можно было потерять гос документ !!! В третий раз я буду оплачивать гос пошлину!!! За что я плачу деньги!!! Чтоб вы теряли!!! Управы на вас нет	2
8	Хорошее госучреждение. <b>Доброжелательные сотрудники</b>	5
9	Я не понимаю, зачем оставлять номер телефона, если <b>не берут трубку</b> никогда? Просто	1
10	Обращалась не раз. Отличный ЗАГС, <b>отзывчивые сотрудники!</b>	5
11	Неоднократно приходилось бывать, на охране пожилая женщина не умеющая адекватно общаться, <b>на обеды выгоняют на улицу</b> , где собирают огромные очереди (зачастую много пожилых которым негде сесть), <b>нет возможности оплатить гп на месте</b> , организованности ноль, <b>аппарат с талонами работает через раз</b> , перестает выдавать талоны еще в рабочее время. Работники выполняют работу якобы делая одолжение.	3
12	Оформляют быстро и по прейскуранту!	5
13	Отзывы накручены. Такого бардака я не видела нигде. Очередь только по талонам, а <b>талоны аппарат не выдает</b> . Сидит типо на ресепшене бабулька, зачем вообще не понятно, она ничего не знает. <b>По часу принимают одного человека</b> . Работа данной организации по принципу "Солдат спит служба идёт." Вопрос кто руководит данным бардаком? Власти Калуги вы не хотите навести порядок в данной структуре?	1
14	Все <b>быстро , и с добротой</b> , спасибо за помощь...	5
15	Всё <b>понятно и быстро</b> получили регистрацию о рождении девушка хорошая очень вежливо объяснила как нужно добраться до банка и госпошлину оплатить	5
16	За последний год пришлось не раз обратиться по разным вопросам, очень <b>отзывчивый персонал, вежливо и компетентно всё объяснит, подскажет</b> . Большое спасибо за работу. И неожиданно, что у нас ещё остались госорганы, в которых работают нормальные люди.	5
17	Людей немного, но <b>длительное время ожидания</b> . Предварительная запись на месяц вперед.	4
18	<b>Быстро без очередей. Сотрудники приветливы, всё объяснили, уточнили и быстро оформили</b> и выдали необходимые документы. Оплата гос пошлин направляют в рядом находящееся отделение сбер.банка..2ды была и оба раза без очереди .удобно	5

19	Бардак с талонами, <b>по часу сидишь в очереди</b> чтобы узнать в этот кабинет или в другой. <b>Низкое качество обслуживания.</b>	5
20	Проблем и проволочек никогда не было. <b>Персонал отличный.</b> Единственное неудобство, это <b>оплата пошлин, надо идти в банк.</b> Хотелось бы на месте оплачивать. <b>Нужен терминал онлайн.</b>	5
21	<b>Оплата услуг в соседнем доме в 21 веке уже недопустима.</b> Куаркод в помощь Электронная очередь в часы пик не работает. Если не считать то, что <b>пришлось побегать</b> , в принципе всё сделали)	4
22	<b>Невозможно дозвониться</b> , приходится ездить что бы выяснить за каждую бумажку, о которой на самом деле они должны сами были сразу сообщить	3
23	Злые все, и все <b>очень долго</b> ...между посетителями можно по 20 мин ждать ( наверное чай пьют) как и почти во всех гос службах	3
24	Сотрудники Загса плохо работают с населением! Поздравляют с годовщиной выборочно или своих знакомых. За все время нашей совместной жизни с супругой не разу не позвонил , не написали открыточку! Мы с супругой живем уже с 1989года 35лет. Обидно! Вы если пишете о поздравлениях, то не обобщайте, пишете прямо поздравили не всех!	1
25	Обращалась при поиске информации о прапрабабушке, помогала девушка явно с удовольствием, даже отметила что у моей пра прабабушки юбилей, <b>очень внимательная.</b> Благодарю!!!	5
26	Немного неясно к кому обращаться, в субботу <b>электронная очередь не работала.</b> Мой запрос решили быстро. Неудобно, что <b>нельзя на месте оплатить пошлины</b> , надо бегать искать банкоматы по району.	5
27	Всё хорошо	5
28	Лучший сзагс ,всегда тут женюсь!	5
29	Обращалась за получением необходимых документов. <b>Все было выдано своевременно</b> , спасибо	5
30	Реорганизована очередь. <b>Работники грамотные</b> помогли.	3
31	Ставила штамп о разводе) <b>всё сделали быстро.</b> Работают по электронной очереди. Помещение уютное и светлое, <b>персонал дружелюбный и вежливый.</b>	5
32	Лично я, не в восторге от этого заведения. Жалоб много. Но однажды мне понадобилось восстановление документа. В этот момент ко мне <b>отнеслись по человечески.</b> Возможно мне повезло.	4
33	<b>Быстро и качественно</b> сработали	5
34	Хорошее дело браком не назовут)))	1
35	СЗАГС нормальный, быстро всё нашла и сделала.	5
36	Оформляли документы. <b>Все прошло хорошо.</b>	5
37	Передельывала фамилию, приехала с области в архив, до этого мне позвонили сказали, что моё свидетельство о расторжении брака готово. Я не взяла паспорт, т. к. мне нужно было забрать только свидетельство. Все мои данные у них были, я попросила, что скажу номер и серию паспорта, кем и когда выдан, найду а телефоне фото паспорта! Бесполезно всё!!!!!! Объясняю я ехала 2 часа до вас, обратно также 2 часа ехать!!! Бесполезно всё, так и не дали!!!!!!Я приезжала в пятницу.Пришлось ехать в понедельник, приезжаю, а у них выходной!!!!!!	1
38	Получила нужные справки, но отношение к людям удивило. Услуга платная, за твои же деньги делают одолжение. <b>Ноль доброжелательности.</b>	5

39	Ставлю 5 звезд только за грамотного Заместителя Руководителя. Отличный специалист и как человек тоже. Не хочу писать гадости про охранников наверное охранники в силу своего интеллекта везде такие. Но именно Заместитель руководителя мне и помог в решении моего вопроса. Спасибо Вам Роман Александрович!!!!	5
40	<b>Быстро, молодцы</b>	5
41	В августе отметили золотую свадьбу, <b>служащие были очень приветливые</b> ,нам понравилось!,спасибо.	5
42	Великолепное место !Большой красивый и просторный дворец ! <b>Отличный персонал ,все на высшем уровне !</b>	5
43	Не видел лучше места !	5
44	Сыграли здесь свадьбу. Все было довольно быстро и сумбурно - но да ладно. Смутило больше то, что <b>следующую пару молодоженов пустили тогда, когда я с супругой еще не вышли</b> . В итоге в проходе была куча гостей.	4
45	Ух супер. Красота. <b>Все на высшем уровне/</b> рекомендую.	5
46	Регистрировали здесь брак, все прошло отлично. <b>Персонал всё подробно объяснял и подсказывал</b> . Красивые комнаты для фотографирования	5
47	Замечательное место, рекомендую	5
48	Во второй раз выходила замуж тут, всё четко, не развелись/ вот в Кондровском в первый раз выходила - вообще не понравилось	5
49	Звонили в ЗАГС, что бы узнать как он работает в праздники, ответил <b>охранник, не поздоровался, хамски разговаривал</b> , когда я захотел узнать его фамилию, чтобы оставить жалобу , просто повесил трубку, я понимаю это не их работа отвечать на звонки, но разговаривать с людьми, которые хотят там расписаться можно и по лучше Научите охрану охрану хотя бы здороваться, может и люди потянутся	1
50	Очень красивый зал, приятная церемония, без нафталина и кринжа как часто это бывает!	5
51	Всё прекрасно	5

\* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

**Оценка удовлетворённости граждан качеством работы управления записи актов гражданского состояния города Калуги по результатам оценки пользователей на Едином портале государственных услуг**

<b>№ п/п</b>	<b>Отзыв</b>	<b>Оценка граждан</b>
1	<b>Легко и быстро!!!</b>	4,3
2	Все было очень <b>качественно, быстро и четко</b> . На все вопросы получила исчерпывающие ответы.	5
3	Все прошло <b>отлично</b>	5
4	Большое спасибо всем работникам ЗАГС, всё <b>отлично!</b>	5
5	Очень удобно, что всё можно было оформить онлайн. быстро рассмотрели заявление на оформление свидетельства о рождении, пригласили на приём, удобно, что выбрать дату можно было. в загсе приняли сразу, как только пришла. 15 минут и свидетельство на руках. <b>всё быстро</b> . Спасибо	5
6	в электронном варианте запись вполне устраивает. но затем <b>на живом приеме пришлось долго ждать</b> итоговой справки	2,7
7	Пока ожидал размер госпошлины увеличился в 8,5 раз с 600р до 5000р, ждал готовности больше 3 недель. (((	3,7
8	Все	5
9	Очень <b>удобно</b> и все понятно	5
10	<b>Отлично</b>	5
11	Мы поженились, спасибо	5
12	всё понятно! <b>доброжелательные сотрудники!</b> спасибо!	5
13	Всё очень здорово, правда невесте письмо с приглашением пришло в папку «спам» почему-то, и по этой причине не с первого раза подтверждено было согласие. А так все очень удобно и хорошо!	4,7
14	Очень шикарное и красивое место	5
15	<b>Отлично</b>	5
16	<b>Все быстро</b>	3,7
17	Услуга оказана <b>без задержек, по времени</b> , что были записаны, очень довольны.	5
18	Все <b>отлично</b>	5
19	<b>супер!!!</b>	5
20	<b>Чуть-чуть пришлось подождать</b> . Но всё равно быстрее чем было раньше. <b>Очередь маленькая</b> , девочки <b>сотрудники очень вежливые</b> , все доступно объяснили. Спасибо.	5
21	Все супер! Я муж!	5
22	<b>все отлично</b> , заявление подано было заранее через гос услуги, пошлина оплачена там же, потом на месте все объяснили, и сделали все документы быстро)	5
23	<b>Всё было превосходно!!!</b>	5
24	<b>Обслуживание быстрое. Все отлично</b>	3
25	Некоторая задержка по вине предыдущей пары, работники загс решили все оперативно	5
26	<b>услуга предоставлена оперативно, качество услуги отличное</b>	5
27	Свидетельство о рождении ребенка смогла получить <b>очень оперативно</b> и без проблем.	5
28	Всё прошло отлично	5

29	Красивый и приятный загс!!!	5
30	Спасибо	5
31	<b>Очень долго работает загс</b>	3
32	Поженили супер!	5
33	Все прошло просто <b>отлично!!!!</b>	5
34	Спасибо!	5
35	<b>удобно, быстро</b>	5
36	Чего то не хватало за эти деньги	4
37	все супер <b>удобно, оперативно</b>	5
38	прошло <b>всё отлично</b>	5
39	<b>всё отлично!</b>	5
40	Быстро и качественно. Если знать, на какую кнопку нажать. А если не знать, то можно на полтора месяца прилипнуть.	4
41	Сервис огонь!	5
42	Загсу спасибо! Почему не было скидки при оплате ?	5
43	<b>Всё доступно и быстро.</b>	5
44	Отлично организована работа сотрудников с клиентами	5
45	<b>Отлично</b>	5
46	<b>Быстро , точно</b>	5
47	<b>Профессионально, быстро и с душой!</b>	5
48	Очень отзывчивые сотрудники, работают <b>быстро и профессионально!</b>	5
49	<b>Всё замечательно!</b>	5
50	Нет кондиционера	4
51	Все оформили <b>очень быстро</b> . Спасибо!	5
52	Все сделали <b>очень быстро</b> . Спасибо!	5
53	все устраивает. Поставил в оценках хорошо для того чтобы стремились к улучшению, а так отлично.	4,3
54	<b>Всё огонь</b>	5
55	Спасибо большое всем сотрудникам отделения, на всех этапах все поясняли и рассказывали. Очень <b>доброжелательные, профессионалы своего дела</b> . От души благодарим)))	5
56	<b>Супер</b>	5
57	Без комментариев	5
58	<b>всё очень быстро</b> прошло, спасибо за <b>профессионализм</b> .	5

\* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.