

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
В УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА КАЛУГИ  
ЗА 2024 ГОД**

Калуга, 2024 г.

## Общая информация

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проведен в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги, утвержденным постановлением Городской Управы города Калуги от 25.06.2021 № 5543-пи, с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых управлением образования города Калуги (далее – управление).

### Перечень муниципальных услуг управления:

1. организация отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время;
2. регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций;
3. назначение компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования, находящихся на территории муниципального образования «Город Калуга».

### Общая информация о предоставлении муниципальных услуг

<b>Управление образования города Калуги</b>	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	3
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	3
Количество услуг, переведенных в электронный вид	3
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	5
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг с января по октябрь 2024 года	9 265
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	7 855
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	-
Из них количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	6 458
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

## Раздел I. Анализ удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением образованием города Калуги

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2024 году, качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением, исследовалась на основе результатов проведения социологического опроса.

Онлайн опрос размещается в сети интернет по адресу: <https://www.kaluga.gov.ru/gosserv/monitoring-uslug/otsenka-kachestva-predostavleniya-uslug.php>

По результатам анкетирования выявлено, что 82,3% респондентов обращались за предоставлением муниципальных услуг через Единый портал госуслуг, 16,15% – путем личного обращения в управление, 1,55% посредством почты или электронной почты.

Почти все участники опроса отметили, что получили результат в положенный срок или раньше ожидаемого срока. 1 респондент отметил, что получил результат позднее ожидаемого срока.

По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог (значение коэффициента уф)	Интерпретация значения коэффициента удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг
1	2	3	4	5
1	Удовлетворенность заявителей качеством работы управления	130	89,58%	Удовлетворенность выше среднего уровня
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальных услуг (сроки предоставления муниципальных услуг, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальных услуг)		96,57%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальных услуг (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		84,77%	Удовлетворенность выше среднего уровня
<b>Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:</b>			90,39%	Высокий уровень удовлетворенности

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

При прохождении анкетирования, кроме выбора вариантов ответа, заявители по желанию оставляли дополнительные отзывы о получении услуг. С ними можно ознакомиться в приложении 1.1 к мониторингу.

В части предоставления услуги по **регистрации детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций** в комментариях заявители отмечают хорошую работу и вежливость сотрудников управления, удобство подачи заявления, и быстрое предоставление услуги. Однако имеются случаи повторной подачи заявления, связанные с техническими сбоями в работе интерактивной формы заявления на Едином портале госуслуг, или неверным заполнением формы самим заявителем. Возможно, именно эти случаи повлияли на полную неудовлетворенность части респондентов подачей заявлением через портал госуслуг (6 человек оценили такой способ направления заявлений на 1 балл). Только один респондент отметил некомпетентность сотрудника, предоставляющего услугу. Стоит обратить внимание, что заявители не в полной мере удовлетворены доступностью и полнотой полученной информации о порядке предоставления услуги (преобладают оценки в 4 балла, а также присутствуют оценки в 3 и 1 балл).

В отношении услуги по **организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время** заявители оставляли отзывы по результатам предоставления услуги на Едином портале госуслуг.

Средняя оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления данной услуги на Едином портале госуслуг составила 3,29 баллов (из 5 возможных баллов). Комментарии заявителей указывают на имеющиеся проблемы при осуществлении межведомственного электронного взаимодействия с Управлением по вопросам миграции УМВД России по Калужской области (информация о регистрации ребенка недостоверная). Также имеются замечания в отношении представления информации о дальнейших действиях родителя после подачи заявления, нарушения срока оказания услуги. Тенденция к улучшению оценки заявителями качества предоставления услуги отмечается с середины октября 2024 года (предположительно это связано с реорганизацией процесса оказания услуги в электронном виде, начало которого было положено в октябре 2024 года).

На основании полученной обратной связи от заявителей управлению стоит обратить внимание на содержание и форму представления информации о порядке оказания муниципальных услуг, в целях повышения удовлетворенности граждан качеством полученной информации.

Обращаем внимание, что в настоящее время на официальном сайте управления (<https://uprobr.kaluga.ru>) в разделе «отдых и оздоровление детей» размещены неактуальные нормативные правовые акты, в том числе административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей муниципального образования «Город

Калуга» в каникулярное время». Порядок получения услуги, указанный на сайте, не соответствует административному регламенту (в части обязательности предоставления в управление оригиналов документов, подтверждающих наличие льгот).

Кроме того, рекомендуем расширить перечень информационных ресурсов, в которых размещается список детей, направляемых в оздоровительные лагеря (официальные группы в социальных сетях, официальный сайт Городской Управы города Калуги), а также рассмотреть возможность направления персонального уведомления о выдаче путевке заявителю по электронной почте (при наличии).

## Раздел II. Анализ практики предоставления муниципальных услуг

На этапе анализа практики предоставления муниципальных услуг проверяется:

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления: сроки предоставления услуг, наличие жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) Городской Управы города Калуги, управления и их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;

- уровень перехода управления на предоставление муниципальных услуг в электронной форме, а также через МФЦ по принципу «одного окна»;

- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2024 году (за период с января по октябрь) представлена в разделе «Общие сведения».

Так как все муниципальные услуги управления включены в перечень массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг Калужской области, утвержденный заместителем Губернатора Калужской области Разумовским Д.О., в данном мониторинге рассматривается работа управления не только в разрезе предоставления муниципальных услуг управления, но и работа подведомственных управлению учреждений (в части назначения компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования, находящихся на территории муниципального образования «Город Калуга»).

Информация о количестве запросов, поступивших на предоставление каждой муниципальной услуги, представлена в приложении 2.

### 1. Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

**Текущая ситуация:** за 10 месяцев 2024 года в управление поступило 9 265 заявлений на предоставление муниципальных услуг. 2 807 заявлений были закрыты в ФГИС «Платформа государственных сервисов 2.0» (далее – ПГС) с нарушением срока оказания услуг. Доля своевременно исполненных запросов на предоставление услуг составила 69,7%.

Наибольшее количество просроченных заявлений связано с предоставлением услуги по организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное

время. При оказании данной услуги в электронном виде сотрудником управления не учитывался срок предоставления услуги (6 рабочих дней), установленный в ПГС, в том числе по заявлениям, в отношении которых был очевиден отказ в предоставлении услуги.

Во внимание, может быть принят тот факт, что процесс непосредственной выдачи путевки заявителям невозможно осуществить за 6 рабочих дней (учитывая даты начала смен, реальное наличие путевок), однако для устранения такого противоречия требовалось внести изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги, учитывающие постановку детей в очередь на получение путевки в загородный оздоровительный лагерь в течение 6 рабочих дней. Данные изменения были утверждены только в октябре 2024 года. С указанного периода была начата работа по своевременному оказанию данной услуги в электронном виде (в рамках постановки детей в очередь на получение путевки).

Также было допущено нарушение сроков оказания услуги по назначению компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования, находящихся на территории муниципального образования «Город Калуга» со стороны дошкольных учреждений, подведомственных управлению (19 заявлений).

Не смотря на нарушение порядка оказания муниципальных услуг, жалобы на их предоставление управлением не были зафиксированы.

**Расчет значения показателя:**  $Y_s = (69,7\% + (100\% - 0\%))/2 = 84,8\%$

**Интерпретация полученного значения:** средний уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

**Рекомендации для повышения показателя:** необходимо обеспечить надлежащий контроль руководителями структурных подразделений управления (в первую очередь начальником отдела общего и дополнительного образования) за своевременным оказанием массовых социально значимых услуг заявителям.

## **2. Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме**

**Текущая ситуация:** все услуги управления успешно оказываются в электронном виде с помощью Единого портала госуслуг. 84,7% заявлений на предоставление услуг поступили в электронном виде.

Управлением в 2024 году достигнут целевой показатель по доле заявлений, направленных на предоставление массовых социально значимых услуг в электронном виде,

от общего количества заявлений (далее - показатель), установленный протоколом сто двадцать третьего заседания Правительства Калужской области от 25.03.2024. Однако, в течение 2024 года показатель имел тенденцию к снижению (с 92,4% в январе до 84,7% в октябре).

**Расчет значения показателя:**  $U_{эл} = (100\% + 84,7\%) / 2 = 92,39\%$

**Интерпретация полученного значения:** очень высокий уровень перехода управления на предоставление услуг в электронном виде.

**Рекомендации для повышения показателя:** продолжить работу по оказанию услуг управления в электронной форме и не допускать снижения полученного показателя.

### **3. Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна»**

**Текущая ситуация:** в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) услуги управления не переданы для предоставления.

**Расчет значения показателя:**  $U_{мфц} = (0\% + 0\%) / 2 = 0\%$

**Интерпретация полученного значения:** очень низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

**Рекомендации для повышения показателя:** отсутствует (передача муниципальных услуг в МФЦ управления нецелесообразна, в связи со спецификой предоставления услуг (в том числе важности точного времени подачи заявки непосредственно в управление).

### **4. Уровень работы с административными регламентами**

**Текущая ситуация:** порядок предоставления всех муниципальных услуг утвержден административными регламентами.

Все административные регламенты предоставления муниципальных услуг соответствуют Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В 2024 году по инициативе управления был разработан и утвержден административный регламент на предоставление муниципальной услуги «Назначение компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования,

находящихся на территории муниципального образования «Город Калуга» (в части назначения компенсации родителям, дети которых посещают муниципальные образовательные учреждения, реализующие программу дошкольного образования, не включенные в Перечень уполномоченных на прием документов для назначения компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми муниципальных дошкольных образовательных организаций, осуществляющих функцию по вопросам местного значения - создание условий для осуществления присмотра и ухода за детьми, утвержденный постановлением Городской Управы города Калуги от 24.03.2015 № 3513-пи).

В целях приведения муниципальной услуги по выдаче путевок для отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях в соответствие паспорту жизненной ситуации «Организация отдыха и оздоровления детей в каникулярное время», а также функционалу ПГС, требовалось внесение изменений в административный регламент предоставления данной муниципальной услуги.

Соответствующие изменения в регламент были проведены не своевременно. Качество подготовки первичного проекта постановления Городской Управы города Калуги о внесении изменений в административный регламент было на низком уровне. Необходимые изменения были утверждены только в IV квартале 2024 года.

В административный регламент по регистрации детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций внесение изменений не требовалось.

Информация об оценке качества работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления представлена в приложении 3 к мониторингу.

**Расчет значения показателя:**  $U_{ap} = (100\% + 77,78\%) / 2 = 88,89\%$

**Интерпретация полученного значения:** уровень работы с административными регламентами выше среднего.

**Рекомендации для повышения показателя:** для повышения значения показателя необходимо в дальнейшем своевременно вносить изменения в административный регламент, качественно подготавливать проект постановления Городской Управы города Калуги для внесения изменений.

По итогам полученных показателей рассчитывается **коэффициент практики предоставления муниципальных услуг управления (Кпр):**

Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их полученные значения представлены в приложении 4 к мониторингу.

$$\text{Кпр} = (84,8\% + (92,39\% + 0\%) + 88,89\%) / 3 = 88,7\%$$

В соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 80% свидетельствует о высоком уровне качества и доступности предоставления услуг.

Для повышения данного значения показателя рекомендуется:

- сохранять высокое значение доли услуг, оказанных в электронном виде, и, при возможности, увеличивать данное значение;
- обеспечить своевременное рассмотрение всех поступивших заявлений;
- своевременно проводить работу по внесению изменений в административные регламенты.

Кроме того, напоминаем о необходимости выполнения требований части 3.1 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с которой при предоставлении муниципальных услуг вне зависимости от способа обращения заявителя, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления услуг, необходимо направлять в личный кабинет заявителя на едином портале государственных и муниципальных услуг:

- сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- результат предоставления муниципальной услуги.

Функционал для выполнения данных требований реализован с помощью модуля «Очный прием» ПГС.

### Раздел III. Подсчет коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг

Анализ эффективности предоставления муниципальных услуг проводится на основе результатов, полученных на предыдущем этапе мониторинга, а именно анализируется совокупный результат практики предоставления муниципальных услуг управления, а также удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

По результатам анализа эффективности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг по следующей формуле:

$$K_{эф} (\%) = (K_{уд}(\%) + K_{пр}(\%))/2 , \text{ где}$$

*K<sub>эф</sub> (%) – коэффициент эффективности предоставления муниципальной услуги, %;*

*K<sub>уд</sub>(%) - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги, %.*

*K<sub>пр</sub>(%) – коэффициент качества предоставления муниципальных услуг, %.*

$$K_{эф}(\%) = (90,39\%+88,7\%)/2 = 89,5\%$$

Учитывая, что управлением за рассматриваемый период было принято более 8 тыс. заявлений, в соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги, к полученному результату применяется повышающий коэффициент в размере 1,03%.

$$K_{эф}(\%) = 89,5\% * 1,03 = 92,2\%$$

В соответствии с интерпретацией числовых значений результатов методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 90% свидетельствует о высоком уровне эффективности предоставления услуг.

#### Раздел IV. Сравнительный анализ результатов мониторинга 2024 года с аналогичными результатами за 2021-2023 год

Ежегодное проведение мониторингов позволяет проводить сравнительный анализ их результатов, отслеживать динамику происходящих изменений в качественных и количественных показателях работы управления, в части предоставления муниципальных услуг.

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Динамика показателя 2022/2023/2024	Причины роста/падения показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	91,93%	-	89,64%	90,39%	-/-2,29/ +0,75	Повысилась оценка заявителей работы сотрудников управления, а также временных затрат на получение услуги
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	100%	100%	100%	84,87%	0/0/-15,13	Нарушение сроков предоставления услуг в электронном виде
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	85,21%	82,9%	86,98%	92,39%	-2,31/+4,08/ +5,41	Увеличение доли заявлений, направленных в электронном виде
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	0%	0%	0%	0%	0%	-
Уровень работы с административными регламентам	100%	100%	91,65%	88,89%	0/-8,35/ -2,76%	Несвоевременное внесение изменений в административный регламент, а также не качественная подготовка соответствующего проекта регламента
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	95,07%	94,3%	92,88%	88,7%	-0,77/-1,42/ -4,18	Снижение уровня соблюдения стандартов предоставления услуг и качества работы с административными регламентами
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	93,5 %	-	94%	92,2	-/+0,5/ -1,8	Снижение коэффициента практики оказания услуг

## **Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении образования города Калуги**

Высокий уровень эффективности предоставления муниципальных услуг в управлении достигнут прежде всего благодаря оказанию большого количества услуг в электронном виде (все услуги управления доступны для получения через Единый портал госуслуг и заявители положительно оценивают такую возможность).

Стоит отметить, что управление наиболее активно среди органов Городской Управы города Калуги проводит работу по привлечению граждан к оценке качества предоставления муниципальных услуг. Результаты онлайн опроса граждан о качестве предоставления муниципальных услуг показали высокую удовлетворенность граждан качеством оказания услуг управлением. Однако, заявители не в полной мере удовлетворены открытостью, доступностью и качеством полученной информации об услугах. Частичный мониторинг сайта управления (<https://uprobr.kaluga.ru/>) доказал, что информация, представленная на данном сайте не актуальна, и противоречит нормативным правовым актам, в связи с чем необходимо провести работу по обновлению сведений на данном сайте. Кроме того, рекомендуется расширить способы представления гражданам информации об услугах (социальные сети управления, официальный сайт Городской Управы города Калуги).

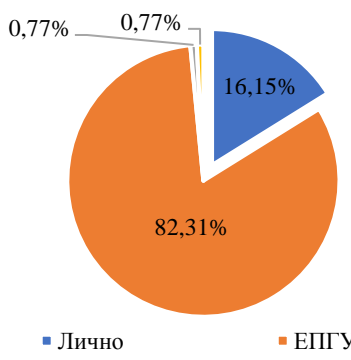
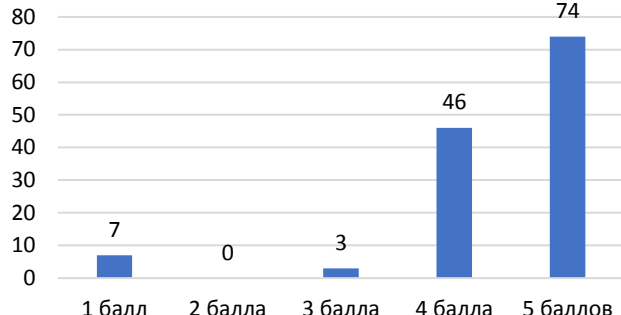
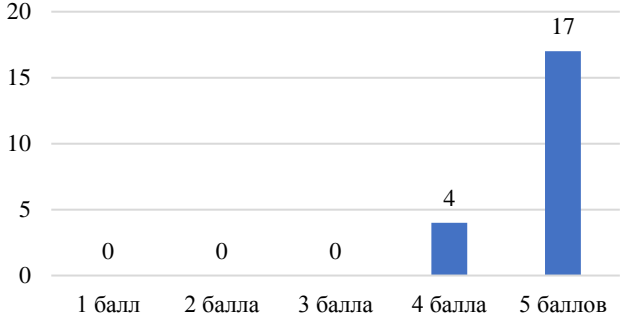
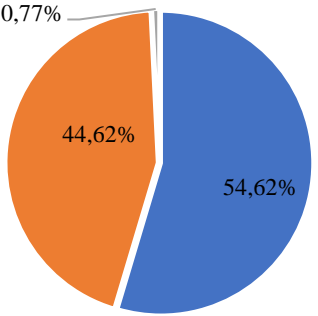
Результаты практической части работы по предоставлению услуг показали негативную динамику в части работы с административными регламентами (отмечается второй год подряд), своевременности оказания муниципальных услуг в электронном виде.

Для повышения качества предоставления услуг управлению необходимо:

- обеспечить надлежащий контроль за своевременным оказанием услуг;
- не допускать снижения показателя по доле услуг, оказанных в электронном виде.

Кроме того, в 2025 году запланировано проведение мероприятий по внедрению клиентоцентричности в отношении муниципальной услуги по организации отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время. В связи с чем, управлению необходимо обратить особое внимание к развитию клиентоцентричности у сотрудников. Рекомендуется ознакомить специалистов со стандартом «Государство для людей», а также декларацией ценностей клиентоцентричности (*с информацией о проекте можно ознакомиться на сайте: <https://www.государстводлялюдей.рф/>*).

### Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением муниципальных услуг?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Способ обращения</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Лично</td> <td>16,15%</td> </tr> <tr> <td>ЕПГУ</td> <td>82,31%</td> </tr> <tr> <td>Почта</td> <td>0,77%</td> </tr> <tr> <td>Электронная почта</td> <td>0,77%</td> </tr> </tbody> </table>	Способ обращения	Процент	Лично	16,15%	ЕПГУ	82,31%	Почта	0,77%	Электронная почта	0,77%		
Способ обращения	Процент												
Лично	16,15%												
ЕПГУ	82,31%												
Почта	0,77%												
Электронная почта	0,77%												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуг</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Число</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Число	1 балл	7	2 балла	0	3 балла	3	4 балла	46	5 баллов	74
Рейтинг	Число												
1 балл	7												
2 балла	0												
3 балла	3												
4 балла	46												
5 баллов	74												
<p>Если вы лично посещали управление оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление муниципальных услуг?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Число</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Число	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	4	5 баллов	17
Рейтинг	Число												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	4												
5 баллов	17												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуг?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Состояние</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>получил результат раньше ожидаемого срока</td> <td>54,62%</td> </tr> <tr> <td>получил результат в положенный срок</td> <td>44,62%</td> </tr> <tr> <td>получил результат позднее положенного срока</td> <td>0,77%</td> </tr> </tbody> </table>	Состояние	Процент	получил результат раньше ожидаемого срока	54,62%	получил результат в положенный срок	44,62%	получил результат позднее положенного срока	0,77%				
Состояние	Процент												
получил результат раньше ожидаемого срока	54,62%												
получил результат в положенный срок	44,62%												
получил результат позднее положенного срока	0,77%												

<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам муниципальных услуг?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>95</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	2	4 балла	32	5 баллов	95
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	2												
4 балла	32												
5 баллов	95												
<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившем вам услугу</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ вежливый</li> <li>■ компетентный</li> <li>■ некомпетентен в своем вопросе</li> <li>■ особого впечатления о сотруднике нет, но мой вопрос был решен</li> </ul>												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления муниципальных услуг</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	1	3 балла	9	4 балла	74	5 баллов	45
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	1												
3 балла	9												
4 балла	74												
5 баллов	45												

**Отзывы граждан, принявших участие в онлайн опросе, о качестве предоставления муниципальных услуг управления**

<b>Регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций</b>
Все очень легко и удобно. Все в срок
Все легко и просто!
Благодарю за <b>быстрое реагирование, вежливый диалог</b> и решение моей проблемы.
Заявление было рассмотрено в течении 1 часа, ответ пришёл на эл.почту.
Спасибо большое Всем сотрудникам и Порталу Гос услуг. <b>Очень удобно</b> , не нужно ждать очереди и нести документы в само Гос учреждение.
Сотрудник Департамента ДО Наталья Симикина очень вежливая и компетентная, быстро, я бы сказала молниеносно решила вопрос с местом в детский сад( <b>прошлом заявлении слетело</b> с госуслуг), новое обработала менее чем в течении 30 минут после подачи через портал и уже нашла место в саду, отличная обратная связь и человекоориентированность. Ценный кадр, побольше таких людей, видно, что занимается любимым делом. Думаю таких сотрудников необходимо поощрять руководству.
Вежливые сотрудники, все расскажут и подскажут
После обработки заявления, на электронную почту пришло письмо с Регистрационным талоном и ссылкой на онлайн анкету. Благодарю специалиста за быстрый ответ и обработку заявки
Осталась довольна
Спасибо! Всё очень удобно! Не надо никуда ходить, ждать... Заполнение заявления 15 минут, регистрации, <b>через два дня ответ с пояснением</b> . Еще раз: Очень удобно!
Очень удобно, быстро, доступно. Отличный внимательный сотрудник связался со мной для уточнения данных . Спасибо
Все моментально,удобно,и без очередей
Оказание услуги оперативно. Работой Горуправы удовлетворена.
Все хорошо
Я не могу оценивать сотрудника, так как услуга оказана электронно, с сотрудником не общалась.
<b>Перезвонили уже на следующий день</b> после подачи заявления и предоставили место, с учётом того, что это было во второй половине учебного года.
Все отлично
Мне всё понравилось
Спасибо огромное за удобный электронный сервис . Все на высшем уровне !
Услуга оказана быстро, качественно и очень удобно через портал Госуслуг
Заявление приняли быстро, без очереди. Сотрудник вежливый.
Все отлично. Приняли в не приемные часы, за что отдельное спасибо!
Все было сделано быстро и в срок, не пришлось долго ждать. Спасибо большое
Несколько <b>запутанная форма</b> подачи заявления
Большое спасибо.
Специалист <b>вежливый, доступно объясняет</b> дальнейшие действия

Записали на встречу в день обращения по телефону. Приехала к назначенному времени,немного подождала в коридоре(10минут). <b>В целом быстро оформили документы</b> ,сотрудник общался вежливо.
Все очень быстро, удобно и понятно.
Всем доволен
Быстро,удобно
Отлично, быстро, качественно. Посмотрим, когда очередь подойдёт в детский сад.
Очень удобно поставить ребенка в очередь в детский сад не выходя из дома.
Очень оперативно отработали заявление. Благодарю, за работу)
Подавала заявление в дет.сад через Гос.услуги. Заполнила неверно. Сотрудник Управления дошкольного образования <b>помогла всё исправить</b> . Я очень ей благодарна!
Спасибо большое за оперативность и обратную связь.
Всё понравилось, сотрудник очень приятная женщина.
<b>Организация отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время</b>
Специалисты быстро и внимательно, дают обратную связь. Очень удобно и оперативно, решен вопрос отдыха ребёнка.
<b>Пришёл отказ ребёнку в лагере. По причине " Нет Калужской прописки". А у меня все дети прописаны в г. Калуга!</b>
<b>Нет полной информации</b> о документах, которые необходимо предоставлять в ведомство
<b>Срок оказания услуги не выдержан</b>
<b>Получила отказ, мотивированный отсутствием прописки в Калуге у моего ребенка. Ребенок прописан в городе Калуга с рождения</b>
Все отлично, а главное - результативно
быстро качественно подана заявка
Доброго времени суток, по процессу нет никаких замечаний, всё доступно, не сложно, на подачу заявления на 2х детей заняло не больше 3х минут.
Все хорошо. Спасибо!
Всё хорошо и оперативно
все отлично
<b>Пришел отказ в связи с отсутствием якобы прописки детей . А прописка у детей есть !!!!!</b>
Никакой информации не получено. Никто не звонил, ничего не предоставили
Благодарим всех специалистов отдела организации досуга в каникулярное время Управления Образования г.Калуги за положительное взаимодействие, ответственный и честный подход к работе, полноценные исчерпывающие консультации по подданному обращению, полученную в рамках льготной программы путевку для ребёнка. Высоко оцениваем качество оказанной услуги и общение со специалистами ответственного отдела. Спасибо Вам большое за Ваш труд, безмерно благодарны!
<b>Комментарии в сети интернет в отношении работы управления</b>
<b>Приходил с ребенком, смотрели с презрением (возможно передалось с 5 школы), персонал не образованный , матерятся , хоть и шепотом , но слышно все равно . Пару раз мелькали в этих фразах и я с сыном, сын чуть ли не расплакался пока находился там, позор таком образованию</b>

*\* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.*

## Анализ объема запросов, поступивших на предоставление муниципальных услуг

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество муниципальных служащих, участвующих в предоставлении услуги	Количество запросов на предоставление услуги	Результат работы с запросами на предоставление услуги			Количество поступивших жалоб	Перевод услуги в электронный вид (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через Единый портал государственных услуг	Предоставление услуги через ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
				Удовлетворено в установленные сроки	Предоставлено с нарушением сроков	Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги					
1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13
1	Регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций		5555*	5555	0	0	0	да	4326	нет	-
2	Организация отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время		3435*	650	2785	589	0	да	3275	нет	-
3	Назначение компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования, находящихся на территории муниципального образования «Город Калуга»		275*	86	22	167	0	да	254	нет	-

\*По данным ежемесячного отчета о предоставлении массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг за период с января по октябрь 2024 года.

### Определение коэффициента качества работы с административными регламентами

Наименование муниципальной услуги	Соответствие административного регламента требованиям законодательства РФ		Своевременное внесение изменений в административный регламент	Коэффициент качества работы с административными регламентами
	Соответствие административного регламента Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Соответствие административного регламента иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги		
Регистрация детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования, в электронном реестре будущих воспитанников образовательных организаций	1	1	Не требовалось	100%
Организация отдыха детей муниципального образования «Город Калуга» в каникулярное время	1	0	0	33,3%
Назначение компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования, находящихся на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	Не требовалось	100%
			<b>Итого:</b>	77,78%

**Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их индикаторы, применяемые для анализа практики предоставления муниципальных услуг**

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель качества</b>	<b>Индикаторы</b>	<b>Значение</b>
1	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	100
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	84,78
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>92,39</b>
2	Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна»	Доля муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>0</b>
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	69,7
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>84,8</b>
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	77,78
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>88,89</b>