

**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГОВ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СТРУКТУРНЫХ  
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОДА  
КАЛУГИ В 2025 ГОДУ**

**ВВЕДЕНИЕ**

В 2025 году в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг в органах администрации городского округа города Калуги организовано проведение мониторингов качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг)<sup>1</sup>.

В рамках проведения мониторингов исследовалось мнение заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в органы администрации городского округа города Калуги (далее – администрация), о качестве данных услуг (в рамках социологической части), а также соответствие реальной практики работы по предоставлению муниципальных услуг установленным стандартам качества и доступности муниципальных услуг (в рамках аналитической части).

По итогам проведения исследования выявляются отклонения от установленных норм при предоставлении услуг и разрабатываются рекомендации по решению проблем, возникающих при оказании услуг.

Общая информация о предоставлении муниципальных услуг в городском округе городе Калуге по состоянию на 31.12.2025 представлена в таблице 1.

*Таблица 1 «Общая информация  
о предоставлении муниципальных услуг»*

Количество оказываемых муниципальных услуг	79
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	79
Количество муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	43
Количество муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ	43
Количество муниципальных служащих, оказывающих муниципальные услуги	143
Количество заявлений, поступивших на предоставление муниципальных услуг за 2025 год	43 904
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	20 479
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	177

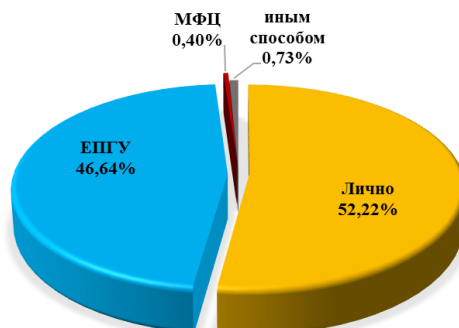
Наибольшее число муниципальных услуг оказывает управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (28 услуг).

Преимущественными способами обращения за предоставлением муниципальных услуг являются: личная подача заявлений в органы администрации (52,22%), вторым по популярности является электронный способ подачи заявлений с помощью Единого портала

<sup>1</sup> Основание: Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией городского округа города Калуги, органами администрации городского округа города Калуги от имени администрации городского округа города Калуги, утвержденный постановлением администрации городского округа города Калуги от 10.11.2025 № 2182-пи

госуслуг (46,64%). Остальные способы взаимодействия заявителей с органами администрации являются маловостребованными среди жителей Калуги (диаграмма 1).

Диаграмма 1. Информация о поступивших заявлениях на предоставление муниципальных услуг в 2025 году



## РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В рамках мониторинга в 2025 году граждане могли оценить качество предоставления муниципальных услуг посредством:

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

В оценке качества приняли участие 2 125 заявителей, получивших муниципальные услуги в органах администрации. Наибольшее количество оценок было получено в отношении управления образования города Калуги (приняли участие в опросе 846 человек).

### Оценка качества предоставления услуг посредством официального сайта администрации городского округа города Калуги

По итогам проведения опроса, размещенного на официальном сайте администрации получены следующие результаты:

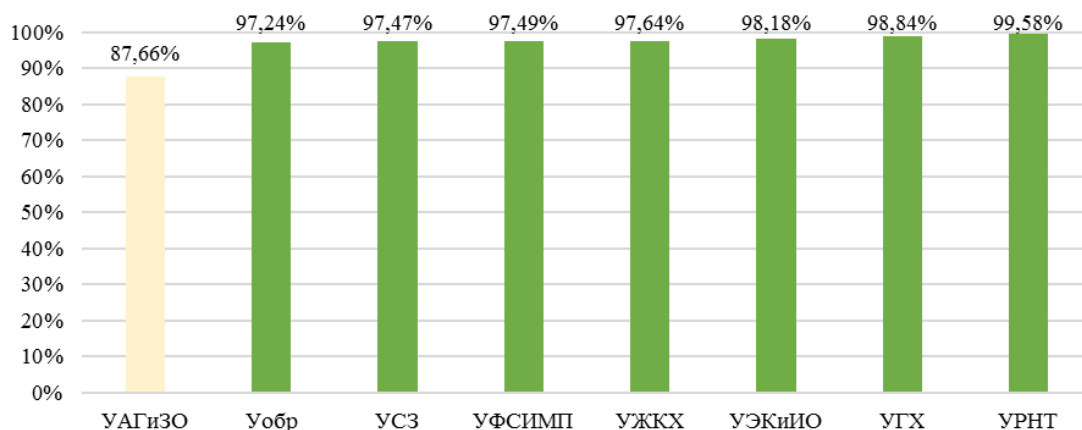
Таблица 2 «Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг в органах администрации»

№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог	Интерпретация полученного значения коэффициента
1	Удовлетворенность заявителей качеством работы органов администрации	673	96,76%	Очень высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальных услуг (срок предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальных услуг)		96,68%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальных услуг (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		96,63%	Очень высокий уровень удовлетворенности
<b>Общая удовлетворенность качеством оказания услуг:</b>			<b>96,71%</b>	<b>Очень высокий уровень удовлетворенности</b>

В большинстве органов администрации критерий **качества работы сотрудников и органа администрации** оценен выше 97%, за исключением управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги, где данный критерий граждане оценили на 87,6%.

Наиболее высокая оценка качества работы отмечается в управлении по работе с населением на территориях (99,58%).

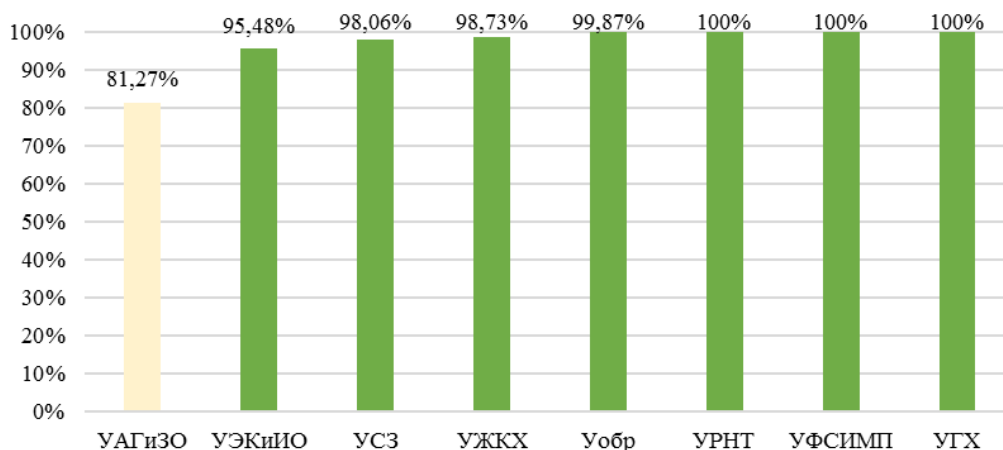
#### Значение удовлетворенности качеством работы муниципальных служащих по результатам мониторингов 2025 года



Удовлетворенность **временными характеристиками предоставления услуг** (сроки предоставления муниципальных услуг, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальных услуг) достигла максимального значения в 3 органах администрации (управление по работе с населением на территориях, управление физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги, управление городского хозяйства города Калуги).

Наименьшая удовлетворенность данным показателем отмечается в управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (81,27%). Это связано с наличием очередей при подаче заявлений, длительным ожиданием результата предоставления услуги.

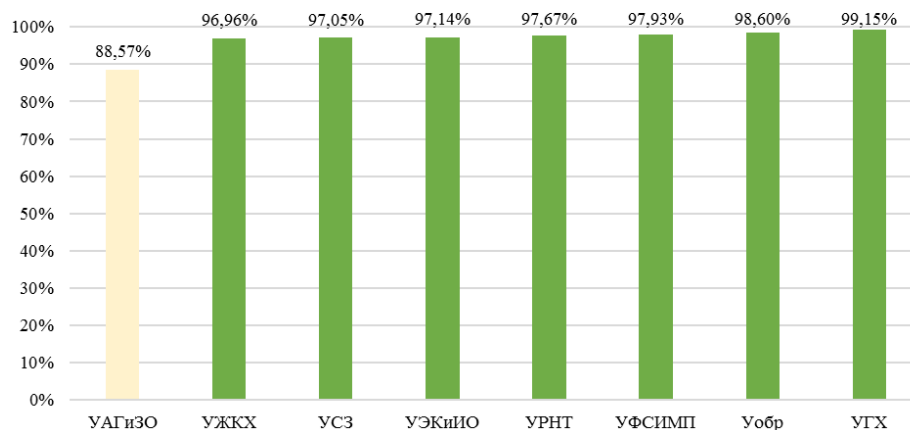
#### Значение удовлетворенности временными характеристиками предоставления муниципальных услуг по результатам мониторингов 2025 года



Удовлетворенность граждан **доступностью информации о муниципальных услугах** в большинстве органов администрации превышает 96%. Лучший показатель отмечен в управлении городского хозяйства города Калуги (99,15%).

Недостаточный уровень доступности информации о муниципальных услугах отмечается также в управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (88,57%), что связано с жалобами на отсутствие актуальной информации о статусе рассмотрения заявлений, формальным подходом при общении с заявителями, отсутствием четких разъяснений о причинах отказа.

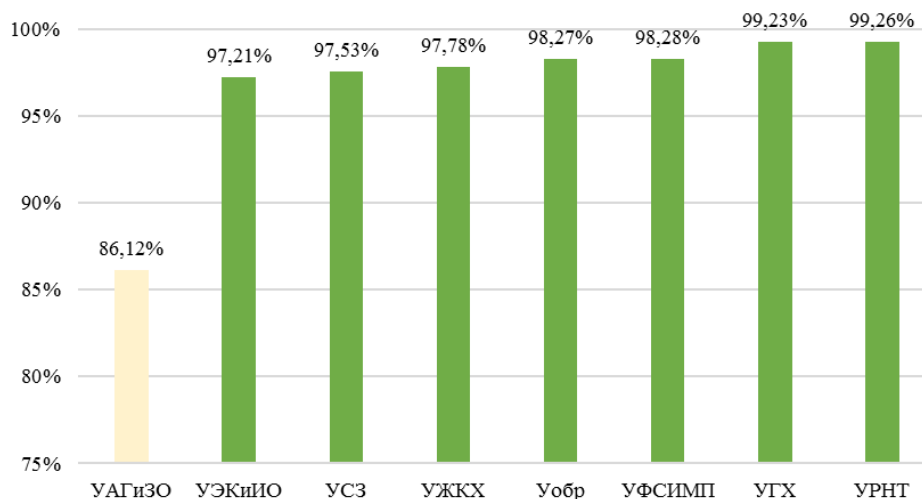
### Значение удовлетворенности граждан доступностью информации о муниципальных услугах по результатам мониторингов 2025 года



Средняя удовлетворенность граждан качеством оказания услуг составила 96,7%.

Удовлетворенность выше 95% получена во всех органах администрации, за исключением управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги (86,12%). На неполную удовлетворенность граждан качеством оказания муниципальных услуг в данном управлении повлияло наличие очередей для подачи и получения документов, необходимость многократных визитов в управление, наличие ошибок в выданных в результате предоставления услуг документах, низкое качество коммуникации с гражданами (формальный подход, отсутствие разъяснений, случаи проявления грубости).

### Значение общего коэффициента удовлетворенности граждан по результатам мониторингов 2025 года



## Оценка качества предоставления услуг посредством Единого портала госуслуг

В 2025 году 1 452 заявителя приняли участие в оценке качества предоставления электронных услуг органов администрации на Едином портале госуслуг. Средняя оценка качества услуг на Едином портале госуслуг составила 4,54 баллов (из 5 возможных баллов).

Таблица 3 «Индекс удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг на Едином портале госуслуг»

Наименование органа администрации	Индекс CSI	Количество оценок
Управление по работе с населением на территориях	4,94 (98,8%)	36
Управление экономики и имущественных отношений города Калуги	4,93 (98,6%)	13
Управление городского хозяйства города Калуги	4,92 (98,3%)	33
Управление образования города Калуги	4,89 (97,8%)	502
Управление социальной защиты города Калуги	4,5 (90%)	79
Управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги	4,37 (87,46%)	770
Управление жилищно-коммунального хозяйства города Калуги	3,2 (63,93%)	19
Итого:	4,54 (90,7%)	1452

Требуемый уровень удовлетворенности граждан качеством оказания услуг на Едином портале госуслуг (более 4,5 баллов) не был достигнут в двух управлениях: управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги, управление жилищно-коммунального хозяйства города Калуги.

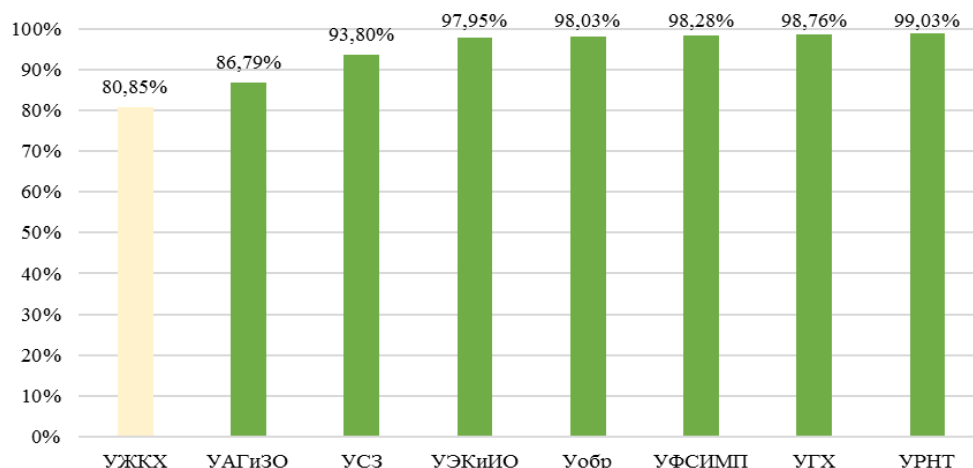
В случае управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги помимо причин, указанных в предыдущем разделе мониторинга, имеются технические сложности с электронными сервисами Портала госуслуг: проблемы с открытием файлов, несовместимость форматов с требованиями Росреестра, перекрытие важной информации отметкой об электронной подписи, а также высокая доля отказов в предоставлении муниципальной услуги по услуге «Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно на территории городского округа города Калуги».

В управлении ЖКХ города Калуги низкая оценка качества оказания услуг через Единый портал госуслуг связана с большим количеством отказов в предоставлении услуги по постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых из муниципального жилищного фонда, и как следствие оценка качества предоставления у 35,3% заявителей составила 1 балл.

### Общая удовлетворенность граждан по результатам оценки заявителей

Показатель определяется как среднее значение полученных результатов оценки качества предоставления услуги через официальный сайт администрации городского округа города Калуги и Единый портал госуслуг и составил **94,19%**.

## Значение общей удовлетворенности граждан по результатам обратной связи



## АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

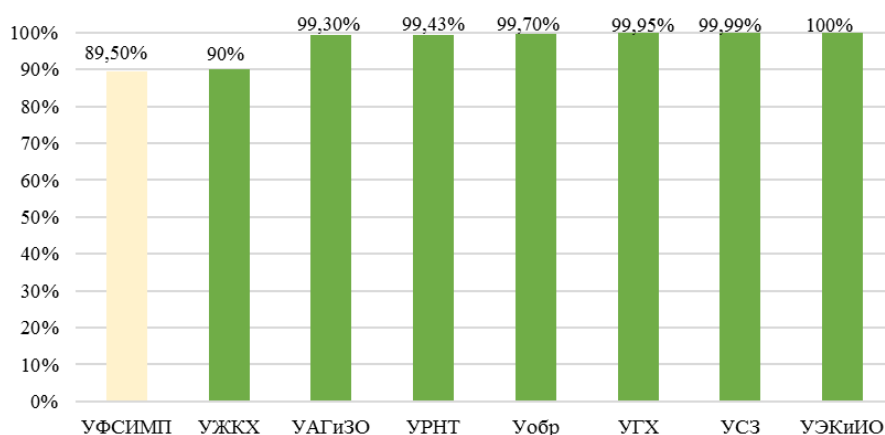
Аналитическая часть проведения мониторинга в 2025 году включает в себя оценку:

- а) соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.
- б) доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с клиентами (заявителями): Единый портал госуслуг, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ);
- в) качества работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

**Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг составил 97,23%.** Полученное значение указывает на высокий уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг. В данном показателе учитывается число заявлений, рассмотренных в установленный срок, количество жалоб, связанных с предоставлением муниципальных услуг, возможность осуществления предварительной записи на подачу документов на востребованные муниципальные услуги, не переведенные в электронный вид.

Почти все органы администрации получили результат по данному показателю выше 90%, за исключением управления физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги (89,5%). Наличие заявлений, рассмотренных с нарушением установленных сроков не позволило достигнуть в данном управлении высокого уровня работы по соблюдению стандартов.

## Результаты соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

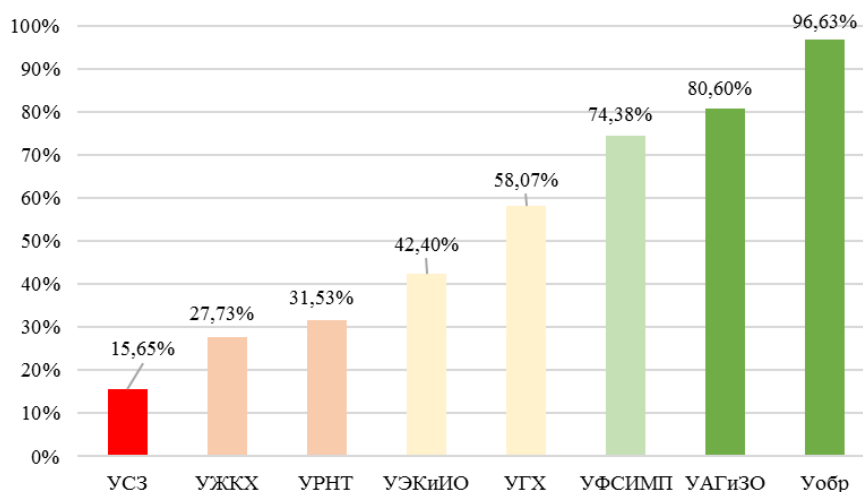


**Уровень доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с заявителями: Единый портал госуслуг, МФЦ составил 53,37%.** Данный показатель свидетельствует о среднем уровне доступности для заявителей получения муниципальных услуг органов администрации.

Управление образования города Калуги, управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги, имеют очень высокий уровень доступности предоставления услуг. В данных управлениях большинство оказываемых услуг возможно получить как через Единый портал госуслуг, так и через МФЦ (по выбору заявителя).

В управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги 67,4% заявлений поданы на предоставление услуг посредством Единого портала госуслуг, а в управлении образования города Калуги – 93,2% заявлений поданы в электронном виде.

#### Доступность получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия



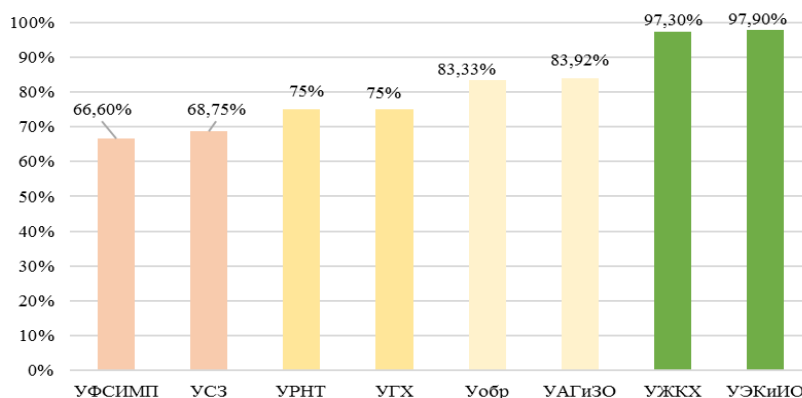
Очень низкий уровень доступности предоставления муниципальных услуг получен в управлении социальной защиты города Калуги, так как среди муниципальных услуг управления в электронный вид переведена только одна, но высоковостребованная среди населения услуга «Подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан». Перевод в электронный вид данной услуги произошел в конце 2024 года, в связи с чем не все граждане обладали информацией о возможности ее получения в электронном виде.

Также получение через МФЦ услуги управления социальной защиты города Калуги по оказанию адресной социальной помощи гражданам, проживающим в муниципальном образовании «Город Калуга» не востребовано среди заявителей.

**Уровень работы с административными регламентами** предоставления муниципальных услуг равен **80,98%**. Данный показатель указывает на качество работы органов администрации с административными регламентами выше среднего уровня.

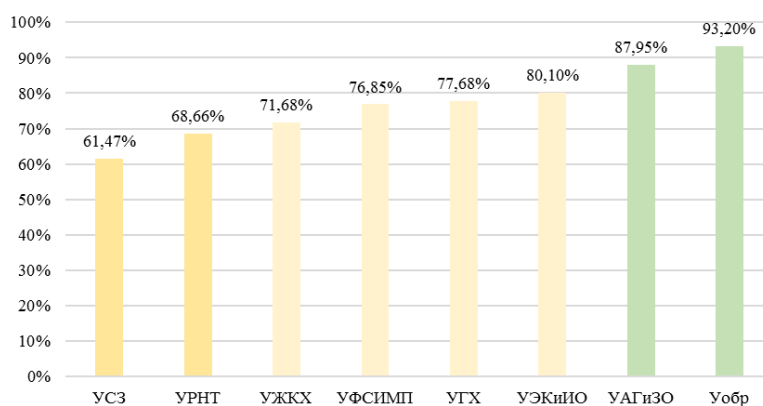
Наиболее низкий показатель среди органов администрации отмечен в управлении физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги (66,6%), в управлении социальной защиты города Калуги (68,75%) в связи с несвоевременным приведением административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствии с законодательством РФ.

### Качество работы с административными регламентами в 2025 году



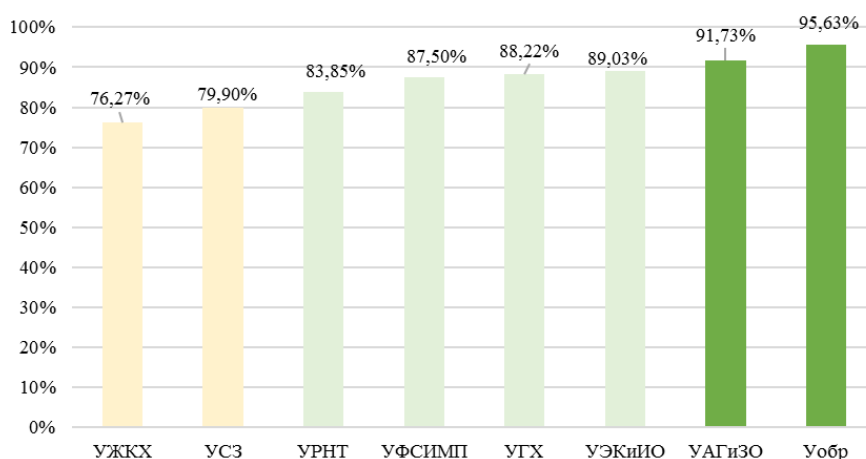
На основании вышеуказанных показателей подсчитан общий **коэффициент практики предоставления муниципальных услуг**. Данный коэффициент по результатам 2025 года равен **77,2%**. Что указывает на качество и доступность предоставления муниципальных услуг выше среднего уровня.

### Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг по результатам 2025 года



На основании данных, полученных в ходе социологической и аналитической части мониторинга, получено среднее значение общего коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг органами администрации, которое составило 86,5% - высокий уровень эффективности предоставления муниципальных услуг.

### Общий коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг по результатам 2025 года



Наилучшие результаты эффективности оказания услуг получены в управлении образования города Калуги, управлении архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги.

Услуги указанных управлений наиболее востребованы среди населения города Калуги при этом имеют высокий уровень доступности среди населения (получение возможно посредством Единого портала госуслуг. МФЦ, а также имеется возможность предварительной записи).

Несмотря на высокие результаты эффективности, достигнутые в первую очередь за счет развития доступности и цифровизации муниципальных услуг, управлению архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги следует обратить внимание на оценку гражданами качества оказания услуг (наиболее низкая среди органов администрации).

То, как заявители на личном опыте ощущают процесс общения с муниципальными служащими и получения услуг, указывает на наличие возможных проблем, в том числе, в уровне компетентности и вежливости сотрудников, полноте и понятности предоставляемой информации либо в качестве представленного результата услуги.

Наименьший результат эффективности получен в:

- управлении социальной защиты города Калуги (в связи с недостаточно развитой доступностью получения муниципальных услуг, необходимостью внесения изменений в административные регламенты);

- в управлении жилищно - коммунального хозяйства города Калуги (в связи с невысокой оценкой качества предоставления муниципальных услуг заявителями, особенно при получении услуг в электронном виде, а также отсутствием возможности получить ряд муниципальных услуг посредством Единого портала госуслуг и (или) МФЦ).

## **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ МОНИТОРИНГА 2025 ГОДА С АНАЛОГИЧНЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ЗА 2021-2024 ГОД**

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

По сравнению с 2024 годом почти в 2 раза увеличилось количество граждан, принявших участие в оценке качества предоставления услуг (2025 – 2125 человек, 2024 – 1109).

Положительная динамика наблюдается по двум рассматриваемым показателям: удовлетворенность качеством предоставления услуг (+1,9%), уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (+4,04%). Особенно хорошую динамику по данным показателям продемонстрировало управление образования города Калуги, повысив оценку качества предоставления услуг на 7,64%, а соблюдение стандартов на 14,9% за счет проведения внутренней работы, направленной на снижение числа заявлений рассмотренных с нарушением срока при предоставлении муниципальной услуги «Организация отдыха детей городского округа города Калуги в каникулярное время».

Уровень доступности предоставления муниципальных услуг не имеет в 2025 году динамики в связи с его нововведением, однако для достижения полученного результата в рассматриваемом периоде были переданы для предоставления через МФЦ 16 муниципальных услуг.

Среднее качество работы с административными регламентами снизилось на 7,59%. Это связано с большим количеством необходимых изменений в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и иными законодательными актами. Положительную работу в данном направлении продемонстрировали только 3 органа администрации: управление экономики и имущественных отношений города Калуги,

управление жилищно-коммунального хозяйства города Калуги, управление по работе с населением на территориях.

Таким образом, коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг остался без изменений (86,5%).

Таблица 3 «Сравнительный анализ результатов мониторингов 2021-2025 года»

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Результат 2024 года	Результат 2025 года	Динамика показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	93,7%	93,7%	92,01%	92,3%	94,19%	0%/ -1,69%/ +0,3%/ +1,89%
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	81,74%	85,38%	84,72%	93,19%	97,23%	+3,64%/ -0,66%/ +8,47% +4,04%
Уровень доступности получения муниципальных услуг по различным каналам взаимодействия с заявителями	-	-	-	-	53,37%	Динамика отсутствует, т.к. показатель введен с 2025 года
Уровень работы с административными регламентам	93,36%	91,54%	92,72%	88,57%	80,98%	-1,81%/ +1,18%/ -4,15% -7,59%
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	72,46%	73,64%	73%	78,45%	77,2%	+1,18%/ -0,64%/ +5,45% -1,25%
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	83,3%	83,3%	83%	86,5%	86,5%	0%/ -0,3%/ +3,55% 0%

## ВЫВОД

Полученная обратная связь от заявителей (внешних клиентов) показывает, что граждане улучшили свое отношение к работе органов администрации и качеству предоставления муниципальных услуг.

Основными проблемными зонами с точки зрения заявителей является направление органами администрации необоснованных или непонятных для гражданина отказов в предоставлении услуг, формальный подход при взаимодействии, а также несовершенство цифровых систем предназначенных для предоставления муниципальных услуг.

Продолжение работы по применению стандартов клиентоцентричности при оказании муниципальных услуг позволит повысить удовлетворенность граждан качеством предоставления услуг, а именно необходимо при взаимодействии с заявителями:

- объяснять причины отказов «человеческим» языком (заменять канцеляризм, упрощать формулировки);
- предлагать конкретные шаги для решения проблемы;
- проявлять эмпатию;
- четко указывать причину отказа и ссылки на нормы.

Внутренняя оценка и анализ практической работы муниципальных служащих, обеспечивающих предоставление муниципальных услуг, показывает, что для повышения качества и эффективности предоставления услуг целесообразно реализовать следующие меры:

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

2. Руководителям управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений города Калуги, управления физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги обеспечить постоянный контроль за своевременностью оказания муниципальных услуг.

3. Органам администрации, оказывающим муниципальные услуги, включенные в перечень массовых социально-значимых услуг Калужской области, необходимо обеспечить долю заявлений, направленных на предоставление данных услуг, в электронном виде, на уровне более 80% от общего объема поступивших заявлений.

4. Обеспечить информирование граждан о ходе рассмотрения заявлений, направленных на предоставление муниципальных услуг, по всем заявлениям вне зависимости от способа подачи, посредством личного кабинета Единого портала госуслуг (во исполнение требований части 3.1 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

5. Управлению физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги, управлению по работе с населением на территориях, управлению социальной защиты города Калуги привести административные регламенты предоставления услуг в соответствии с законодательством РФ.

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

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

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

*С подробными результатами мониторингов качества предоставления муниципальных услуг в разрезе каждого органа администрации можно ознакомиться на официальном сайте администрации ([www.kaluga-gov.ru](http://www.kaluga-gov.ru)) на странице соответствующего органа администрации в разделе «результаты проверок».*