



**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ОМСКОЙ ОБЛАСТИ "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ"**

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

2017 год

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	2
Общая характеристика участников опроса	6
Частота обращений за получением государственных услуг в МФЦ.....	6
Доступность получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ.....	7
Качество предоставления услуг в МФЦ	7
Использование сервиса предварительной записи.....	8
Количество обращений в МФЦ, потребовавшееся для получения государственной услуги.....	8
Удовлетворенность уровнем обслуживания сотрудниками в процессе предоставления государственных услуг.....	10
Время ожидания в очереди.....	11
Сроки предоставления государственных услуг.....	13
Получение услуги в полном объеме.....	13
Условия ведения приема посетителей в МФЦ.....	14
Предложения по улучшению качества работы МФЦ.....	14
Заключение	17

Введение

Реализуя государственную политику в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в рамках выполнения Постановления Правительства РФ от 27 сентября 2011 года № 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления", бюджетные учреждения Омской области - многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) осуществляют предоставление различных государственных услуг федеральных органов исполнительной власти, государственных органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления (далее – Органы) физическим и юридическим лицам.

В соответствии с Планом мероприятий по достижению показателей, указанных в пункте 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления", ежегодно осуществляется оценка достижения показателя удовлетворенности граждан Омской области качеством предоставления государственных услуг.

Настоящий социологический опрос проведен в целях определения степени достижения показателя "Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг" (плановое значение показателя на 2017 год – 85 процентов).

В качестве объекта опроса выступили граждане, обратившиеся в бюджетные учреждения Омской области – многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг за последние 2 года за предоставлением государственных услуг Органов и получившие конечный результат (положительное решение или отказ).

Опрос проведен методом анкетирования респондентов в июле 2017 года. Опросный лист разработан с учетом методики проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, разработанной Министерством экономического развития Российской Федерации.

С целью получения достоверной и объективной информации проведение анкетирования осуществлено специалистами комплексных центров социального обслуживания населения Омской области.

Всего в опросе приняли участие 858 человек (муниципальные районы – 523 чел., г. Омск – 335 чел.)¹.

Участниками опроса стали граждане, обратившиеся за предоставлением государственных услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии, Пенсионного фонда Российской Федерации, Министерства внутренних дел России, Федеральной налоговой службы России, Министерства

¹ информация по численности участников опроса в разрезе муниципальных районов Омской области и административных округов г. Омска приведена в приложении к отчету

труда и социального развития Омской области, Главного государственного-правового управления Омской области, Главного управления государственной службы занятости населения Омской области (таблица № 1).

Таблица № 1

Услуги, за предоставлением которых респонденты обратились в МФЦ

Наименование услуги	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Назначение ежемесячного пособия на ребенка	112	13,1	14	4,2	98	18,7
Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним.	107	12,5	32	9,6	75	14,3
Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Омской области	107	12,5	33	9,9	74	14,1
Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	103	12,0	48	14,3	55	10,5
Назначение ежемесячного пособия по уходу за ребенком	57	6,6	32	9,6	25	4,8
Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;	40	4,7	9	2,7	31	5,9
Присвоение звания "Ветеран Омской области" и выдача удостоверения ветерана Омской области	39	4,5	28	8,4	11	2,1
Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (в части приема и выдачи документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации);	30	3,5	10	3,0	20	3,8
Выдача электронных транспортных карт гражданам, проживающим на территории Омской области	30	3,5	8	2,4	22	4,2
Назначение ежемесячных денежных выплат отдельным категориям граждан	21	2,4	18	5,4	3	0,6
Государственный кадастровый учет недвижимого имущества;	19	2,2	6	1,8	13	2,5
Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости;	16	1,9	4	1,2	12	2,3
Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал;	14	1,6	1	0,3	13	2,5

Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению;	14	1,6	7	2,1	7	1,3
Регистрация многодетной семьи (учет в составе многодетной семьи) для получения мер социальной поддержки	13	1,5	4	1,2	9	1,7
Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала;	12	1,4	3	0,9	9	1,7
Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре налогоплательщиков (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанного реестра, за исключением сведений, содержащих налоговую тайну);	12	1,4	8	2,4	4	0,8
Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской;	11	1,3	9	2,7	2	0,4
Назначение социального пособия на погребение лицу, взявшему на себя обязанность осуществить погребение умершего	9	1,0	6	1,8	3	0,6
Назначение единовременного пособия женщинам, вставшим на учет по беременности и родам	9	1,0	9	2,7	0	0,0
Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа);	8	0,9	7	2,1	1	0,2
Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений);	8	0,9	3	0,9	5	1,0
Назначение единовременного пособия при рождении ребенка	8	0,9	6	1,8	2	0,4
Выдача сертификата на областной материнский (семейный) капитал	8	0,9	1	0,3	7	1,3
Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения;	6	0,7	3	0,9	3	0,6
Государственная регистрация юридических	5	0,6	2	0,6	3	0,6

лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств;						
Предоставление средств областного материнского (семейного) капитала	5	0,6	2	0,6	3	0,6
Назначение ежемесячного пособия студенческим семьям, имеющим детей	5	0,6	1	0,3	4	0,8
Прием, рассмотрение заявлений (уведомления) застрахованных лиц в целях реализации ими прав при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений и принятие решений по ним;	4	0,5	4	1,2	0	0,0
Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников;	4	0,5	3	0,9	1	0,2
Назначение единовременного пособия при рождении двоих и более детей	4	0,5	1	0,3	3	0,6
Выдача и замена удостоверения лицам, проживающим на территории Омской области, которым по состоянию на 9 мая 1945 года не исполнилось 18 лет и родители (один из родителей) которых в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года погибли (пропали без вести), умерли в указанный период вследствие ранения, увечья или заболевания, полученных при защите Отечества или исполнении обязанностей военной службы на фронте, в районах боевых действий	4	0,5	1	0,3	3	0,6
Назначение единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью	4	0,5	3	0,9	1	0,2
Установление федеральной социальной доплаты к пенсии;	3	0,3	3	0,9	0	0,0
Государственная регистрация актов гражданского состояния	3	0,3	2	0,6	1	0,2
Получение информации о положении на рынке труда;	3	0,3	3	0,9	0	0,0
Назначение единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву	1	0,1	1	0,3	0	0,0
Назначение членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

Отчет подготовлен отделом межведомственного взаимодействия, организации и контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг

бюджетного учреждения Омской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг".

При формировании таблиц ответы, содержащие замечания и предложения участников опроса, приведены без существенной редакторской правки и структурированы по мере убывания их количества.

Общая характеристика участников опроса

В опросе приняли участие 185 мужчин и 673 женщины (21,6 и 78,4 процента соответственно). Доля жителей г. Омска составляет 39 процентов.

Средний возраст респондентов в городе Омске – 46 лет, в муниципальных районах Омской области – 42 года.

Распределение респондентов в разрезе возрастных групп отражено в таблице № 2.

Таблица № 2

Распределение респондентов по возрасту

Возрастной Диапазон	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
моложе 30 лет	179	20,9	71	21,2	108	20,7
от 31 до 40 лет	254	29,6	75	22,4	179	34,2
от 41 до 50 лет	118	13,8	40	11,9	78	14,9
от 51 до 60 лет	171	19,9	87	26,0	84	16,1
от 61 до 70 лет	101	11,8	46	13,7	55	10,5
старше 70 лет	35	4,1	16	4,8	19	3,6
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

Частота обращений за получением государственных услуг в МФЦ

Респондентам было предложено указать, как часто им приходится обращаться за получением государственных и муниципальных услуг в МФЦ (таблица № 3).

Таблица № 3

Частота обращения за получением государственных услуг в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
Редко	542	63,2	228	68,1	314	60,0
Часто	248	28,9	72	21,5	176	33,7
Единожды	68	7,9	35	10,4	33	6,3
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

Результаты опроса показали, что большинство респондентов редко обращаются в МФЦ за предоставлением государственных и муниципальных услуг. Менее трети респондентов (28,9 процентов) являются частыми посетителями МФЦ.

Доступность получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ

Доступность получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ является важным критерием оценки качества предоставления государственных услуг.

На вопрос "Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги в МФЦ?" ответили все респонденты, их ответы приведены в таблице № 4.

Таблица № 4

Доступность получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Очень хорошо	579	67,5	220	65,7	359	68,6
Скорее хорошо	240	28,0	100	29,9	140	26,8
Затрудняюсь ответить	28	3,3	7	2,1	21	4,0
Скорее плохо	10	1,2	7	2,1	3	0,6
Очень плохо	1	0,1	1	0,3	0	0,0
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

Число респондентов, не удовлетворенных доступностью получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ в целом, составляет 11 человек (1,3 процента от общего числа опрошенных), из них 8 чел. – респонденты, принявшие участие в опросе на территории города Омска, 3 – на территории муниципальных районов.

Качество предоставления услуг в МФЦ

Респондентам было предложено оценить качество предоставления услуг в МФЦ. Результаты представлены в таблице № 5.

Таблица № 5

Качество предоставления услуг в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Очень хорошо	606	70,6	234	69,9	372	71,1
Скорее хорошо	227	26,5	86	25,7	141	27,0
Затрудняюсь ответить	13	1,5	6	1,8	7	1,3
Скорее плохо	10	1,2	8	2,4	2	0,4
Очень плохо	2	0,2	1	0,3	1	0,2
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

В целом результаты опроса показали, что подавляющее число респондентов (97,1 процента) не имеют претензий к качеству предоставления государственных услуг Органов в МФЦ.

Использование сервиса предварительной записи

Чтобы иметь представление о том, используют ли граждане сервис предварительной записи при обращении к специалистам МФЦ, всем респондентам было предложено ответить на вопрос "Пользовались ли Вы сервисом предварительной записи при обращении за получением услуги в МФЦ?" (таблица № 6).

Таблица № 6

Использование сервиса предварительной записи

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Да	419	48,8	230	68,7	189	36,1
Нет	409	47,7	102	30,4	307	58,7
Не знал о такой возможности	30	3,5	3	0,9	27	5,2
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

Результаты опроса показали, что сервис предварительной записи наиболее востребован у жителей города Омска, большинство жителей муниципальных районов Омской области предпочитают обращаться в МФЦ в порядке "живой очереди", несмотря на высокий процент осведомленности о существовании данного сервиса (94,8 процента – жители муниципальных районов, 99,1 процента – жители города Омска).

Количество обращений в МФЦ, потребовавшееся для получения государственной услуги

В ходе опроса респондентам предлагалось ответить на вопрос "Устраивает ли Вас количество обращений в МФЦ, которое потребовалось для получения результата услуги?" (таблица № 7).

Таблица № 7

Удовлетворенность граждан количеством обращений в МФЦ, которые потребовались для получения результата услуги

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Да	678	79,0	248	74,0	430	82,2
Скорее да	133	15,5	61	18,2	72	13,8
Скорее нет	20	2,3	13	3,9	7	1,3
Затрудняюсь ответить	18	2,1	5	1,5	13	2,5
Нет	9	1,1	8	2,4	1	0,2

Всего	858	100	335	100,0	523	100,0
--------------	------------	------------	------------	--------------	------------	--------------

Проведенный опрос показал, что 94,5 процента опрошенных удовлетворены количеством обращений в МФЦ, которые потребовались для получения результата услуги (г. Омск – 92,2 %, муниципальные районы – 96 %).

Респондентам также предлагалось указать, были ли сданы документы для получения государственных услуг МФЦ с первого раза (таблица № 8).

Таблица № 8

**Документы для получения государственных услуг
были сданы в МФЦ с первого раза**

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Да	801	93,4	305	91,0	496	94,8
Нет	57	6,6	30	9,0	27	5,2
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

Респондентам, которые не смогли сдать документы для получения государственных услуг с первого раза, было предложено рассказать о причинах необходимости повторного обращения в МФЦ (таблица № 9).

Таблица № 9

**Причины, по которым документы для получения государственных услуг
не были сданы в МФЦ с первого раза**

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов	37	69,8	15	50,0	22	81,5
Не удалось подать документы в связи с большой очередью	8	15,1	7	23,3	1	3,7
Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)	4	7,5	2	6,7	2	7,4
Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные	4	7,5	3	10,0	1	3,7
Другая причина	4	7,5	3	10,0	1	3,7
Всего	57	100,0	30	100,0	27	100,0

Самой распространенной причиной, по которой респонденты не сдали документы в МФЦ с первого раза, является представление заявителями неполного комплекта документов.

Также в качестве причин, по которым респонденты не сдали документы в МФЦ с первого раза, были названы нахождение специалистом МФЦ недочетов в представленных документах, а также неверно данная консультация по телефону.

Всем респондентам было предложено ответить на вопрос "Требовали ли с Вас сотрудники МФЦ лишние документы при приеме?". Результаты представлены в таблице № 10.

Таблица № 10

Требовали ли с Вас сотрудники МФЦ лишние документы при приеме

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Нет	784	91,4	301	89,9	483	92,4
Да	38	4,4	24	7,2	14	2,7
Затрудняюсь ответить	36	4,2	10	3,0	26	5,0
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

В целом результаты опроса показали, что подавляющее число респондентов не имеет претензий к количеству обращений в МФЦ и пакету необходимых документов для получения государственных услуг Органов.

Удовлетворенность уровнем обслуживания сотрудниками в процессе предоставления государственных услуг

На общую оценку деятельности многофункциональных центров непосредственно влияет оценка клиентами как личных, так и профессиональных качеств специалистов, а именно: доброжелательное, вежливое отношение к клиентам, качество, полнота и точность консультаций специалистов.

Респондентам были заданы вопросы по оценке работы специалистов, участвующих в процессе предоставления государственных услуг (таблицы №№ 11 и 12).

Таблица № 11

Удовлетворенность вежливостью специалистов МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	756	88,1	291	86,9	465	88,9
скорее да	88	10,3	36	10,7	52	9,9
Затрудняюсь ответить	6	0,7	2	0,6	4	0,8
Скорее нет	5	0,6	3	0,9	2	0,4

Нет	3	0,3	3	0,9	0	0,0
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

Таблица № 12

Удовлетворенность профессионализмом специалистов МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Да	733	85,4	285	85,1	448	85,7
Скорее да	95	11,1	39	11,6	56	10,7
Затрудняюсь ответить	14	1,6	2	0,6	12	2,3
Скорее нет	11	1,3	5	1,5	6	1,1
Нет	5	0,6	4	1,2	1	0,2
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

В целом респонденты удовлетворены уровнем обслуживания, включающим в себя вежливость и профессионализм сотрудников МФЦ, в процессе предоставления государственных услуг (суммарное количество ответов "да", "скорее да" составляет 98,4 и 96,5 процентов соответственно). Оказались не совсем довольны вежливостью сотрудников МФЦ 8 из 858 человек и профессионализмом 16 из 858 (варианты ответа "скорее нет" и "нет"), что составляет 0,9 и 1,9 процента от общего числа респондентов соответственно.

Время ожидания в очереди

Одним из критериев оценки респондентами доступности оказания государственных услуг является время ожидания в очереди. Всем респондентам было предложено ответить, сколько времени они ожидали в очереди на прием к специалистам МФЦ для подачи и получения документов (запросов). Их ответы приведены в таблицах 13 и 14.

Таблица № 13

Время ожидания в очереди на прием к специалистам МФЦ
для подачи документов (запросов)

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Менее 15 минут	517	60,3	153	45,7	364	69,6
15 минут	196	22,8	105	31,3	91	17,4
Более 15 минут	130	15,2	69	20,6	61	11,7
Большой промежуток времени	15	1,7	8	2,4	7	1,3
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

**Время ожидания в очереди на прием к специалистам МФЦ
для получения документов**

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Менее 15 минут	610	71,1	195	58,2	415	79,3
15 минут	172	20,1	98	29,3	74	14,1
Более 15 минут	68	7,9	40	11,9	28	5,4
Большой промежуток времени	8	0,9	2	0,6	6	1,1
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

Респондентам, ожидавшим большой промежуток времени, было предложено указать данный промежуток. Анализ результатов показал, что данные респонденты в среднем ожидали в очереди на прием к специалистам МФЦ для подачи документов (запросов) около часа. Следует отметить, что данные респондентами указывались исходя из субъективных ощущений времени ожидания в очереди.

Процент респондентов, ожидавших более 15 минут в очереди на прием к специалистам МФЦ для подачи документов, сократился на 1,5 процента, для получения документов – на 5,1 процента (по сравнению с данными социологического опроса 2016 года).

Чтобы иметь представление о том, как граждане оценивают время ожидания в очереди, всем респондентам было предложено ответить на вопрос "Устраивает ли Вас время ожидания в очереди при обращении за услугой в МФЦ?" (таблица № 15).

Таблица № 15

Удовлетворенность временем ожидания в очереди

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Да	589	68,6	201	60,0	388	74,2
Скорее да	175	20,4	88	26,3	87	16,6
Нет	52	6,1	20	6,0	32	6,1
Скорее нет	28	3,3	16	4,8	12	2,3
Затрудняюсь ответить	14	1,6	10	3,0	4	0,8
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

Результаты опроса показали, что в целом положительно оценили время ожидания в очереди при обращении за услугой в МФЦ 89,0 процентов респондентов (респонденты из числа жителей города Омска – 86,3 процента, респонденты из числа жителей муниципальных районов Омской области – 90,8 процента).

Сроки предоставления государственных услуг

Респондентам было предложено указать, была ли услуга, за получением которой они обращались, предоставлена в сроки, предусмотренные действующим законодательством (таблица № 16).

Таблица № 16

Соблюдение сроков предоставления услуг, предусмотренных действующим законодательством РФ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Да	755	88,0	303	90,4	452	86,4
Затрудняюсь ответить	93	10,8	26	7,8	67	12,8
Нет	10	1,2	6	1,8	4	0,8
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

Большинство респондентов (88 процентов) отмечают, что услуги, за предоставлением которых они обращались в МФЦ, были предоставлены в сроки, предусмотренные действующим законодательством.

Также респондентам было предложено оценить удовлетворенность сроками предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ. Результаты отражены в таблице № 17.

Таблица № 17

Удовлетворенность сроками предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Да	684	79,7	256	76,4	428	81,8
Скорее да	116	13,5	53	15,8	63	12,0
Затрудняюсь ответить	34	4,0	12	3,6	22	4,2
Скорее нет	16	1,9	9	2,7	7	1,3
Нет	8	0,9	5	1,5	3	0,6
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

Большинство респондентов (93,2 процента) устраивают сроки предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ. Затруднились ответить 4 процента респондентов.

Получение услуги в полном объеме через МФЦ

Одним из критериев качества предоставления государственных услуг через МФЦ является возможность получения услуг в полном объеме (таблица № 18).

Получение услуги в полном объеме при обращении в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Да	823	95,9	315	94,0	508	97,1
Затрудняюсь ответить	21	2,4	10	3,0	11	2,1
Нет	14	1,6	10	3,0	4	0,8
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

Проведенный опрос показал, что 95,9 процента респондентов получили государственные услуги Органов в полном объеме при обращении в МФЦ (результат государственной услуги был получен без дополнительных обращений в Органы), 2,4 процента заявителей затруднились ответить на данный вопрос.

Условия ведения приема посетителей в МФЦ

В ходе опроса респондентам предлагалось ответить на вопрос: "Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в МФЦ?" (таблица № 19).

Таблица № 19

Удовлетворенность условиями ведения приема посетителей в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Да	709	82,6	262	78,2	447	85,5
Скорее да	118	13,8	55	16,4	63	12,0
Скорее нет	16	1,9	6	1,8	10	1,9
Затрудняюсь ответить	10	1,2	8	2,4	2	0,4
Нет	5	0,6	4	1,2	1	0,2
Всего	858	100,0	335	100,0	523	100,0

В целом респонденты хорошо оценивают условия ведения приема посетителей в МФЦ (96,4 процента), только 21 респондент, 11 из которых являются жителями муниципальных районов Омской области, из 858 (2,5 процента) поставили условиям ведения приема низкую оценку.

Предложения по улучшению качества работы МФЦ

Несмотря на удовлетворенность качеством предоставления услуг, профессионализмом и вежливостью специалистов МФЦ, респонденты отмечают факторы, имеющие наибольшее значение при получении услуг в будущем (таблица № 20). Респондентам было предложено выбрать не более 5 вариантов ответов.

Предложения респондентов по улучшению качества работы МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Сокращение числа требуемых документов	321	37,4	152	45,4	169	32,3
Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	228	26,6	122	36,4	106	20,3
Сокращение срока предоставления услуги	207	24,1	86	25,7	121	23,1
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	171	19,9	87	26,0	84	16,1
Удобство графика работы учреждения	155	18,1	70	20,9	85	16,3
Вежливость и профессионализм сотрудников	129	15,0	46	13,7	83	15,9
Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	109	12,7	59	17,6	50	9,6
Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	100	11,7	48	14,3	52	9,9
Улучшение территориальной доступности органа власти	98	11,4	60	17,9	38	7,3
Улучшение условий ведения приема заявителей	84	9,8	37	11,0	47	9,0
Уменьшение стоимости услуги	78	9,1	30	9,0	48	9,2
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	67	7,8	29	8,7	38	7,3
Другие факторы	53	6,2	5	1,5	48	9,2

Как видно из приведенной таблицы, большинство предложений, полученных от респондентов, направлены на сокращение числа требуемых документов для предоставления государственных услуг.

На втором месте по распространенности предложения, направленные на сокращение времени ожидания в очереди. Также каждый четвертый респондент назвал в качестве фактора, имеющего наибольшее значение при получении услуг в будущем, сокращение срока предоставления государственных услуг Органов.

Из 53 респондентов, выбравших пункт "Другие факторы", 26 (1 – житель города Омска, 25 – жители муниципальных районов) не внесли никаких предложений.

Для остальных 23 жителей муниципальных районов имеют значение следующие факторы:

- оборудование МФЦ системой управления электронной очередью (8 респондентов);
- оборудование системой кондиционирования воздуха (7 респондентов);
- установка в МФЦ кофе-машин (3 респондента);
- организация детского уголка (3 респондента);
- организация более частых выездов в ТОСП (1 респондент);
- оказание помощи при использовании терминалов оплаты (1 респондент).

Четверо жителей города Омска считают, что наибольшее значение при получении услуг в МФЦ в будущем имеют реализация возможности предварительной записи на регистрацию прав на большое количество объектов недвижимости (2 респондента), увеличение количества кресельных секций в местах для ожидания (1 респондент) и повышение уровня квалификации сотрудников справочно-консультационной службы (1 респондент).

Согласно данным проведенного социологического опроса ни одному из 858 респондентов не приходилось выплачивать денежное вознаграждение за предоставление государственных услуг (оплата "в конверте") или делать подарки за прием специалистами МФЦ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящий социологический опрос проведен в июле 2017 года в тридцати двух муниципальных районах Омской области и во всех филиалах БУ "МФЦ" г. Омска в целях определения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг.

Участниками опроса стали 858 человек, обратившиеся в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в 2016-2017 годах.

Таблица № 21

Оценка достигнутых показателей в 2017 году

Наименование индикатора	Значение показателя (целевого индикатора)		Примечание
	План	Факт	
Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг	85,0	95,0	Плановое значение показателя достигнуто

Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг определен путем вычисления среднего значения сумм ответов респондентов "да" и "скорее да" по следующим показателям:

- качество предоставления услуг в МФЦ;
- удовлетворенность граждан количеством обращений в МФЦ, которые потребовались для получения результата услуги;
- удовлетворенность вежливостью специалистов МФЦ;
- удовлетворенность профессионализмом специалистов МФЦ;
- удовлетворенность временем ожидания в очереди;
- удовлетворенность сроками предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ;
- удовлетворенность условиями ведения приема посетителей в МФЦ.

Результаты проведенного опроса показали, что плановое значение показателя "Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг" достигнуто в полном объеме.

В целом результаты опроса показали, что большинство клиентов МФЦ в основном удовлетворены организацией предоставления государственных услуг, их качество и доступность не вызывает большого количества замечаний.

Численность участников опроса

Муниципальные районы, административные округа г. Омска	Численность участников опроса, чел.
г. Омск, в т.ч.:	335
- Центральный АО	109
- Советский АО	53
- Кировский АО	66
- Ленинский АО	54
- Октябрьский АО	53
Муниципальные районы, в т.ч.:	523
Азовский	17
Большереченский	15
Большеуковский	15
Горьковский	15
Знаменский	15
Исилькульский	28
Калачинский	16
Колосовский	14
Кормиловский	15
Крутинский	16
Любинский	19
Марьяновский	15
Москаленский	15
Муромцевский	15
Называевский	22
Нижнеомский	15
Нововаршавский	15
Одесский	15
Оконешниковский	15
Омский	19
Павлоградский	15
Полтавский	15
Русско-Полянский	15
Саргатский	11
Седельниковский	15
Таврический	17
Тарский	26
Тевризский	15

Муниципальные районы, административные округа г. Омска	Численность участников опроса, чел.
Тюкалинский	17
Усть-Ишимский	15
Черлакский	16
Шербакульский	15
Всего	858