



**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**

2018 год

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| Введение .....   | 2  |
| Общая характеристика участников опроса .....   | 5  |
| Частота обращений за получением государственных услуг в МФЦ.....   | 6  |
| Доступность получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ.....                       | 7  |
| Качество предоставления услуг в МФЦ .....  | 8  |
| Использование сервиса предварительной записи.....  | 9  |
| Количество обращений в МФЦ, потребовавшееся для получения государственной услуги.....                    | 10 |
| Удовлетворенность уровнем обслуживания сотрудниками в процессе предоставления государственных услуг..... | 12 |
| Время ожидания в очереди.....  | 13 |
| Сроки предоставления государственных услуг.....  | 15 |
| Получение услуги в полном объеме.....  | 16 |
| Условия ведения приема посетителей в МФЦ.....  | 16 |
| Единый портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации.....                            | 17 |
| Предложения по улучшению качества работы МФЦ.....  | 19 |
| Заключение .....   | 24 |

## 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 2018 год – 90 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 августе 2018 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 947 человек (муниципальные районы – 491 чел., г. Омск – 456 чел.)<sup>1</sup>.

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

---

<sup>1</sup> 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 государственно-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.                 | %    |
| Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг   | 230                | 24,3 | 157         | 34,4 | 73                   | 14,9 |
| Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество   | 184                | 19,4 | 59          | 12,9 | 125                  | 25,5 |
| Предоставление государственной услуги в сфере переданных полномочий Российской Федерации по назначению государственных пособий гражданам, имеющих детей (назначение единовременного пособия при рождении ребенка, назначение ежемесячного пособия по уходу за ребенком, назначение единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву, назначение ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву, назначение пособия по беременности и родам, назначение единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях в ранние сроки беременности) | 176                | 18,6 | 82          | 18,0 | 94                   | 19,1 |
| Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации  | 111                | 11,7 | 56          | 12,3 | 55                   | 11,2 |
| 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)   | 68                 | 7,2  | 18          | 3,9  | 50                   | 10,2 |
| Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина   | 43                 | 4,5  | 24          | 5,3  | 19                   | 3,9  |

|   |            |            |            |            |            |            |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации   |            |            |            |            |            |            |
| Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению  | 41         | 4,4        | 18         | 3,9        | 23         | 4,7        |
| Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости   | 37         | 3,9        | 16         | 3,6        | 21         | 4,3        |
| Государственная регистрация актов гражданского состояния в части: - приема заявлений на государственную регистрацию заключения брака, - приема заявлений на государственную регистрацию расторжения брака, - приема заявлений о выдаче повторного свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния | 13         | 1,4        | 11         | 2,4        | 2          | 0,4        |
| Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения  | 10         | 1,1        | 2          | 0,4        | 8          | 1,6        |
| 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)   | 10         | 1,1        | 2          | 0,4        | 8          | 1,6        |
| Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств   | 8          | 0,8        | 0          | 0,0        | 8          | 1,6        |
| 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)  | 8          | 0,8        | 5          | 1,1        | 3          | 0,6        |
| Направление в налоговый орган налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ на бумажном носителе для налогоплательщиков физических лиц  | 4          | 0,4        | 2          | 0,4        | 2          | 0,4        |
| Получение информации о положении на рынке труда   | 2          | 0,2        | 2          | 0,4        | 0          | 0,0        |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников  | 2          | 0,2        | 2          | 0,4        | 0          | 0,0        |
| <b>Всего</b>  | <b>947</b> | <b>100</b> | <b>456</b> | <b>100</b> | <b>491</b> | <b>100</b> |

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 188 мужчин и 759 женщин (19,9 и 80,1 процента соответственно). Доля жителей г. Омска составляет 48 процентов.

Средний возраст респондентов в городе Омске – 43 года, в муниципальных районах Омской области – 41 год.

У подавляющего большинства (804) респондентов, что составляет 84,9 процента, есть доступ к сети Интернет. Об отсутствии доступа в Интернет указали 62 жителя города Омска и 81 житель в муниципальных районах Омской области.

Только 55 респондентов (24 - в г. Омске, 31 – в муниципальных районах) обращались в МФЦ в связи с осуществлением предпринимательской деятельности.

Распределение респондентов в разрезе полученного образования, возрастных групп и рода занятий отражено в таблицах №№ 2, 3 и 4 соответственно.

Таблица № 2

### Образование респондентов

| Возрастной<br>Диапазон                               | Число респондентов |              | в том числе |              |                         |              |
|--|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------------------|--------------|
|  | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные<br>районы |              |
|  |                    |              | чел.        | %            | чел.                    | %            |
| Высшее или незаконченное высшее                      | 438                | 46,2         | 247         | 54,2         | 191                     | 38,9         |
| Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.) | 386                | 40,8         | 176         | 38,6         | 210                     | 42,8         |
| Полное среднее (средняя школа)                       | 85                 | 9,0          | 19          | 4,1          | 66                      | 13,4         |
| Неполное среднее, начальное                          | 38                 | 4,0          | 14          | 3,1          | 24                      | 4,9          |
| <b>Всего</b>   | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>              | <b>100,0</b> |

## Распределение респондентов по возрасту

| Возрастной<br>Диапазон | Число респондентов |              | в том числе |              |                         |              |
|------------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------------------|--------------|
|                        | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные<br>районы |              |
|                        |                    |              | чел.        | %            | чел.                    | %            |
| моложе 30 лет          | 256                | 27           | 107         | 23,5         | 149                     | 30,3         |
| от 31 до 40 лет        | 262                | 27,7         | 131         | 28,7         | 131                     | 26,7         |
| от 41 до 50 лет        | 165                | 17,4         | 82          | 18,0         | 83                      | 16,9         |
| от 51 до 60 лет        | 123                | 13,0         | 65          | 14,3         | 58                      | 11,8         |
| от 61 до 70 лет        | 90                 | 9,5          | 44          | 9,6          | 46                      | 9,4          |
| старше 70 лет          | 51                 | 5,4          | 27          | 5,9          | 24                      | 4,9          |
| <b>Всего</b>           | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>              | <b>100,0</b> |

Таблица № 4

## Распределение респондентов по роду занятий

| Возрастной<br>Диапазон  | Число респондентов |            | в том числе |            |                         |            |
|---|--------------------|------------|-------------|------------|-------------------------|------------|
|   | чел.               | %          | г. Омск     |            | муниципальные<br>районы |            |
|   |                    |            | чел.        | %          | чел.                    | %          |
| Работаю по найму  | 487                | 51,4       | 242         | 53,1       | 245                     | 49,9       |
| Не работаю, на<br>пенсии  | 157                | 16,6       | 80          | 17,5       | 77                      | 15,7       |
| Занимаюсь домашним<br>хозяйством  | 84                 | 8,9        | 31          | 6,8        | 53                      | 10,8       |
| Временно не работаю,<br>ищу работу  | 62                 | 6,5        | 26          | 5,7        | 36                      | 7,3        |
| Занимаюсь предприн<br>имательской<br>деятельностью                                      | 51                 | 5,4        | 19          | 4,2        | 32                      | 6,5        |
| Студент, учащийся   | 35                 | 3,7        | 19          | 4,2        | 16                      | 3,3        |
| Работаю по найму и<br>занимаюсь<br>предпринимательской<br>деятельностью<br>одновременно | 18                 | 1,9        | 10          | 2,2        | 8                       | 1,6        |
| Другое (нахожусь в<br>отпуске по уходу за<br>ребенком)                                  | 53                 | 5,6        | 29          | 6,3        | 24                      | 4,9        |
| <b>Всего</b>  | <b>947</b>         | <b>100</b> | <b>456</b>  | <b>100</b> | <b>491</b>              | <b>100</b> |

**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 № 5).

## Частота обращения за получением государственных услуг в МФЦ

| Варианты ответов | Число респондентов |               | в том числе |               |                          |               |
|------------------|--------------------|---------------|-------------|---------------|--------------------------|---------------|
|                  | чел.               | %             | г. Омск (%) |               | муниципальные районы (%) |               |
|                  |                    |               | чел.        | %             | чел.                     | %             |
| Редко            | 602                | 63,6%         | 291         | 63,8%         | 311                      | 63,4%         |
| Часто            | 214                | 22,6%         | 66          | 14,5%         | 148                      | 30,1%         |
| Единожды         | 131                | 13,8%         | 99          | 21,7%         | 32                       | 6,5%          |
| <b>Всего</b>     | <b>947</b>         | <b>100,0%</b> | <b>456</b>  | <b>100,0%</b> | <b>491</b>               | <b>100,0%</b> |

Результаты опроса показали, что большинство респондентов редко обращаются в МФЦ за предоставлением государственных и муниципальных услуг. Менее четверти респондентов (22,6 процентов) являются частыми посетителями МФЦ.

Большинство респондентов (78,7 процента) обращались за предоставлением услуг в 2018 году, остальные 21,3 процента респондентов – в 2017 году.

Практически у всех респондентов конечным результатом рассмотрения обращения за получением государственной услуги было положительное решение (97,6 процента), решение об отказе в предоставлении услуги было получено 23 респондентами (2,4 процента).

### 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 № 6.

Таблица № 6

## 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         | 620                | 65,5         | 221         | 48,4         | 399                  | 81,3         |
| Скорее хорошо        | 280                | 29,5         | 200         | 43,9         | 80                   | 16,3         |
| Затрудняюсь ответить | 19                 | 2,0          | 9           | 2,0          | 10                   | 2,0          |
| Скорее плохо         | 18                 | 1,9          | 16          | 3,6          | 2                    | 0,4          |
| Очень плохо          | 10                 | 1,1          | 10          | 2,1          | 0                    | 0,0          |
| <b>Всего</b>         | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |



Число респондентов, не удовлетворенных доступностью получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ в целом, составляет 28 человек (3 процента от общего числа опрошенных), из них 26 чел. – респонденты, принявшие участие в опросе на территории города Омска, 2 – на территории муниципальных районов.

### Качество предоставления услуг в МФЦ

Респондентам было предложено оценить качество предоставления услуг в МФЦ. Результаты представлены в таблице № 7.

Таблица № 7

#### Качество предоставления услуг в МФЦ

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Очень хорошо         | 579                | 61,2         | 199         | 43,6         | 380                  | 77,4         |
| Скорее хорошо        | 329                | 34,7         | 221         | 48,5         | 108                  | 22,0         |
| Скорее плохо         | 21                 | 2,2          | 20          | 4,4          | 1                    | 0,2          |
| Затрудняюсь ответить | 12                 | 1,3          | 10          | 2,2          | 2                    | 0,4          |
| Очень плохо          | 6                  | 0,6          | 6           | 1,3          | 0                    | 0,0          |
| <b>Всего</b>         | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

В целом результаты опроса показали, что подавляющее число респондентов (95,9 процента) не имеют претензий к качеству предоставления государственных услуг Органов в МФЦ.

Также респонденты ответили на вопросы, будут ли респонденты обращаться с жалобами куда-либо, в случае если их не устраивает качество предоставления услуг, и был ли у них опыт обращения с жалобами за последние 6 лет (таблицы №№ 8 и 9).

Таблица № 8

#### Готовность обратиться с жалобой

| Варианты ответов | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                  | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                  |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Нет              | 882                | 93,1         | 406         | 89,0         | 476                  | 96,9         |
| Да               | 65                 | 6,9          | 50          | 11,0         | 15                   | 3,1          |
| <b>Всего</b>     | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

## Фактическое обращение с жалобами

| Варианты ответов | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                  | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                  |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Нет              | 922                | 97,4         | 435         | 95,4         | 487                  | 99,2         |
| Да               | 25                 | 2,6          | 21          | 4,6          | 4                    | 0,8          |
| <b>Всего</b>     | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

Результаты опроса показали, что 6,9 процента респондентов готовы обращаться с жалобой, если их не устроит качество предоставления услуг, и только 2,6 процента респондентов имеют реальный опыт обращения с жалобами за последние 6 лет.

## 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 № 10).

Таблица № 10

## Использование сервиса предварительной записи

| Варианты ответов            | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|-----------------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                             | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                             |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Нет                         | 468                | 49,4         | 199         | 43,7         | 269                  | 54,8         |
| Да                          | 447                | 47,2         | 239         | 52,4         | 208                  | 42,4         |
| Не знал о такой возможности | 32                 | 3,4          | 18          | 3,9          | 14                   | 2,8          |
| <b>Всего</b>                | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

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 (97,2 процента – жители муниципальных районов, 96,1 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 № 11).

Таблица № 11

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                   | 721                | 76,1         | 298         | 65,4         | 423                  | 86,2         |
| Скорее да            | 161                | 17,0         | 106         | 23,2         | 55                   | 11,2         |
| Скорее нет           | 25                 | 2,6          | 23          | 5,1          | 2                    | 0,4          |
| Нет                  | 19                 | 2,1          | 17          | 3,7          | 2                    | 0,4          |
| Затрудняюсь ответить | 21                 | 2,2          | 12          | 2,6          | 9                    | 1,8          |
| <b>Всего</b>         | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

Проведенный опрос показал, что 93,1 процента опрошенных удовлетворены количеством обращений в МФЦ, которые потребовались для получения результата услуги (г. Омск – 88,6, муниципальные районы – 97,4).

Респондентам также предлагалось указать, были ли сданы документы для получения государственных услуг МФЦ с первого раза (таблица № 12).

Таблица № 12

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               | 881                | 93,0         | 417         | 91,4         | 464                  | 94,5         |
| Нет              | 66                 | 7,0          | 39          | 8,6          | 27                   | 5,5          |
| <b>Всего</b>     | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

Респондентам, которые не смогли сдать документы для получения государственных услуг с первого раза, было предложено рассказать о причинах необходимости повторного обращения в МФЦ (таблица № 13).

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 | 47                 | 71,3         | 25          | 64,1         | 22                   | 81,5         |
| Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)                   | 8                  | 12,1         | 4           | 10,3         | 4                    | 14,8         |
| Не удалось подать документы в связи с большой очередью   | 3                  | 4,5          | 3           | 7,6          | 0                    | 0,0          |
| Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные                       | 1                  | 1,5          | 1           | 2,6          | 0                    | 0,0          |
| Другая причина   | 7                  | 10,6         | 6           | 15,4         | 1                    | 3,7          |
| <b>Всего</b>   | <b>66</b>          | <b>100,0</b> | <b>39</b>   | <b>100,0</b> | <b>27</b>            | <b>100,0</b> |

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, технические сбои в работе программных продуктов, а также неверная оплата государственной пошлины.

Всем респондентам было предложено ответить на вопрос "Требовали ли с Вас сотрудники МФЦ лишние документы при приеме?". Результаты представлены в таблице № 14.

Таблица № 14

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                  | 923                | 97,5         | 443         | 97,1         | 480                  | 97,8         |
| Да                   | 14                 | 1,4          | 5           | 1,1          | 9                    | 1,8          |
| Затрудняюсь ответить | 10                 | 1,1          | 8           | 1,8          | 2                    | 0,4          |
| <b>Всего</b>         | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

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.

Также респондентов попросили ответить на вопрос: "Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?" (таблица № 15).

Таблица № 15

### Знание административного регламента (стандарта услуги)

| Варианты ответов | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                  | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                  |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Приблизительно   | 426                | 45,0         | 205         | 45,0         | 221                  | 45,0         |
| Нет              | 270                | 28,5         | 152         | 33,3         | 118                  | 24,0         |
| Да, хорошо       | 251                | 26,5         | 99          | 21,7         | 152                  | 31,0         |
| <b>Всего</b>     | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

Результаты опроса показали, что почти половина респондентов (45 процентов) приблизительно знакомы с административными регламентами предоставления услуг, и только четверть респондентов (26,5 процента) хорошо знают стандарты услуги, за предоставлением которой они обращались в МФЦ.

### 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 №№ 16 и 17).

Таблица № 16

### Удовлетворенность вежливостью специалистов МФЦ

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да                   | 832                | 87,9         | 369         | 80,9         | 463                  | 94,3         |
| Скорее да            | 112                | 11,8         | 84          | 18,4         | 28                   | 5,7          |
| Скорее нет           | 0                  | 0,0          | 0           | 0,0          | 0                    | 0,0          |
| Затрудняюсь ответить | 2                  | 0,2          | 2           | 0,5          | 0                    | 0,0          |
| Нет                  | 1                  | 0,1          | 1           | 0,2          | 0                    | 0,0          |
| <b>Всего</b>         | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

## Удовлетворенность профессионализмом специалистов МФЦ

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да                   | 816                | 86,2         | 360         | 78,9         | 456                  | 92,9         |
| Скорее да            | 108                | 11,4         | 75          | 16,4         | 33                   | 6,7          |
| Скорее нет           | 10                 | 1,1          | 10          | 2,2          | 0                    | 0,0          |
| Затрудняюсь ответить | 7                  | 0,7          | 5           | 1,1          | 2                    | 0,4          |
| Нет                  | 6                  | 0,6          | 6           | 1,3          | 0                    | 0,0          |
| <b>Всего</b>         | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

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 99,7 и 97,6 процентов соответственно). Оказались не совсем довольны вежливостью сотрудников МФЦ 1 из 947 человек и профессионализмом 16 из 947 (варианты ответа "скорее нет" и "нет"), что составляет 0,1 и 1,7 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 18 и 19.

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             | 568                | 60,0         | 196         | 43,0         | 372                  | 75,8         |
| 15 минут                   | 147                | 15,5         | 91          | 20,0         | 56                   | 11,4         |
| Более 15 минут             | 124                | 13,1         | 81          | 17,8         | 43                   | 8,7          |
| Большой промежуток времени | 108                | 11,4         | 88          | 19,2         | 20                   | 4,1          |
| <b>Всего</b>               | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

**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             | 719                | 75,9         | 288         | 63,2         | 431                  | 87,8         |
| 15 минут                   | 83                 | 8,8          | 55          | 12,1         | 28                   | 5,7          |
| Более 15 минут             | 111                | 11,7         | 87          | 19,0         | 24                   | 4,9          |
| Большой промежуток времени | 34                 | 3,6          | 26          | 5,7          | 8                    | 1,6          |
| <b>Всего</b>               | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

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.

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?" (таблицы № 20 и 21).

Таблица № 20

**Удовлетворенность временем ожидания в очереди (при подаче документов)**

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да                   | 611                | 64,5         | 207         | 45,4         | 404                  | 82,3         |
| Скорее да            | 212                | 22,4         | 156         | 34,2         | 56                   | 11,4         |
| Скорее нет           | 78                 | 8,3          | 66          | 14,5         | 12                   | 2,4          |
| Нет                  | 40                 | 4,2          | 24          | 5,2          | 16                   | 3,3          |
| Затрудняюсь ответить | 6                  | 0,6          | 3           | 0,7          | 3                    | 0,6          |
| <b>Всего</b>         | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

## Удовлетворенность временем ожидания в очереди (при получении результата услуги)

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да                   | 635                | 67,1         | 228         | 50,0         | 407                  | 82,9         |
| Скорее да            | 234                | 24,7         | 168         | 36,8         | 66                   | 13,5         |
| Скорее нет           | 53                 | 5,6          | 43          | 9,4          | 10                   | 2,0          |
| Нет                  | 20                 | 2,1          | 14          | 3,1          | 6                    | 1,2          |
| Затрудняюсь ответить | 5                  | 0,5          | 3           | 0,7          | 2                    | 0,4          |
| <b>Всего</b>         | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

Результаты опроса показали, что в целом положительно оценили время ожидания в очереди при обращении за услугой в МФЦ 86,9 процента респондентов (респонденты из числа жителей города Омска – 79,6 процентов, респонденты из числа жителей муниципальных районов Омской области – 93,7 процента), при получении результата услуги – 91,8 процента респондентов (респонденты из числа жителей города Омска – 86,8 процента, респонденты из числа жителей муниципальных районов Омской области – 96,4 процента).

## Сроки предоставления государственных услуг

Респондентам было предложено оценить удовлетворенность сроками предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ. Результаты отражены в таблице № 22.

Таблица № 22

## 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                   | 660                | 69,7         | 259         | 56,8         | 401                  | 81,7         |
| Скорее да            | 230                | 24,3         | 158         | 34,6         | 72                   | 14,7         |
| Скорее нет           | 29                 | 3,1          | 21          | 4,6          | 8                    | 1,6          |
| Нет                  | 18                 | 1,9          | 13          | 2,9          | 5                    | 1,0          |
| Затрудняюсь ответить | 10                 | 1,0          | 5           | 1,1          | 5                    | 1,0          |
| <b>Всего</b>         | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

Большинство респондентов (94 процента) устраивают сроки предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ. Затруднились ответить 1 процент 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 № 23).

Таблица № 23

#### Получение услуги в полном объеме при обращении в МФЦ

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да                   | 906                | 95,7         | 426         | 93,4         | 480                  | 97,8         |
| Нет                  | 30                 | 3,2          | 23          | 5,0          | 7                    | 1,4          |
| Затрудняюсь ответить | 11                 | 1,1          | 7           | 1,6          | 4                    | 0,8          |
| <b>Всего</b>         | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

Проведенный опрос показал, что 95,7 процента респондентов получили государственные услуги Органов в полном объеме при обращении в МФЦ (результат государственной услуги был получен без дополнительных обращений в Органы), 3,2 процента заявителей пришлось обращаться в Органы.

#### Условия ведения приема посетителей в МФЦ

В ходе опроса респондентам предлагалось ответить на вопросы: "Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в МФЦ?" (таблица № 24) и "Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?" (таблица № 25).

Таблица № 24

#### Удовлетворенность условиями ведения приема посетителей в МФЦ

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да                   | 744                | 78,6         | 312         | 68,4         | 432                  | 88,0         |
| Скорее да            | 145                | 15,3         | 103         | 22,6         | 42                   | 8,6          |
| Нет                  | 29                 | 3,1          | 19          | 4,2          | 10                   | 2,0          |
| Скорее нет           | 17                 | 1,7          | 15          | 3,3          | 2                    | 0,4          |
| Затрудняюсь ответить | 12                 | 1,3          | 7           | 1,5          | 5                    | 1,0          |
| <b>Всего</b>         | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

## Улучшение условий ведения приема посетителей в МФЦ

| Варианты ответов                   | Число        |              | в том числе |              |                          |              |
|------------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------------------|--------------|
|                                    | респондентов |              | г. Омск (%) |              | муниципальные районы (%) |              |
|                                    | чел.         | %            | чел.        | %            | чел.                     | %            |
| Улучшилось                         | 269          | 28,4         | 83          | 18,2         | 186                      | 37,9         |
| Скорее улучшилось                  | 160          | 16,9         | 93          | 20,4         | 67                       | 13,6         |
| Осталось без изменений             | 90           | 9,5          | 55          | 12,1         | 35                       | 7,1          |
| Загрудняюсь ответить               | 85           | 9,0          | 55          | 12,1         | 30                       | 6,1          |
| Скорее ухудшилось                  | 3            | 0,3          | 3           | 0,6          | 0                        | 0,0          |
| Ухудшилось                         | 2            | 0,2          | 2           | 0,4          | 0                        | 0,0          |
| Не получал(-а) данную услугу ранее | 338          | 35,7         | 165         | 36,2         | 173                      | 35,3         |
| <b>Всего</b>                       | <b>947</b>   | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>               | <b>100,0</b> |

В целом респонденты хорошо оценивают условия ведения приема посетителей в МФЦ (93,9 процента), и только 46 респондентов из 947 (4,8 процента) поставили условиям ведения приема низкую оценку.

Большинство респондентов, получавших услугу за последние 6 лет, отметили улучшение условий ведения приема посетителей (429 человек из 609, что составляет 70,4 процента).

### Единый портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации

Также респондентам было предложено ответить на несколько вопросов о Едином портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации (далее – ЕПГУ). Их ответы приведены в таблицах №№ 26, 27, 28, 29

## Осведомленность о существовании ЕПГУ

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Знаю                 | 701                | 74,0         | 321         | 70,4         | 380                  | 77,4         |
| Что-то слышал(-а)    | 170                | 18,0         | 90          | 19,7         | 80                   | 16,3         |
| Слышу сейчас впервые | 40                 | 4,2          | 29          | 6,4          | 11                   | 2,2          |
| Затрудняюсь ответить | 36                 | 3,8          | 16          | 3,5          | 20                   | 4,1          |
| <b>Всего</b>         | <b>947</b>         | <b>100,0</b> | <b>456</b>  | <b>100,0</b> | <b>491</b>           | <b>100,0</b> |

Таблица № 27

## Использование возможностей ЕПГУ

| Варианты ответов | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                  | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                  |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да               | 195                | 22,4         | 113         | 27,5         | 82                   | 17,8         |
| Нет              | 676                | 77,6         | 298         | 72,5         | 378                  | 82,2         |
| <b>Всего</b>     | <b>871</b>         | <b>100,0</b> | <b>411</b>  | <b>100,0</b> | <b>460</b>           | <b>100,0</b> |

Таблица № 28

## Наличие личного кабинета на ЕПГУ

| Варианты ответов | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                  | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                  |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да               | 164                | 84,1         | 96          | 85,7         | 68                   | 81,9         |
| Нет              | 30                 | 15,8         | 16          | 14,2         | 15                   | 18,1         |
| <b>Всего</b>     | <b>196</b>         | <b>100,0</b> | <b>113</b>  | <b>100,0</b> | <b>83</b>            | <b>100,0</b> |

## Цель использования ЕПГУ

| Варианты ответов   | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|--|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|  | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|  |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Для получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположении МФЦ, времени приема запросов) | 132                | 67,7         | 86          | 76,1         | 46                   | 56,1         |
| Для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов  | 27                 | 13,9         | 11          | 9,7          | 16                   | 19,5         |
| Для направления запроса на предоставление услуги   | 34                 | 17,4         | 14          | 12,4         | 20                   | 24,4         |
| Другое (предварительная запись в органы власти)  | 2                  | 1,0          | 2           | 1,8          | 0                    | 0,0          |
| <b>Всего</b>   | <b>195</b>         | <b>100,0</b> | <b>113</b>  | <b>100,0</b> | <b>82</b>            | <b>100,0</b> |

Из ответов респондентов следует, что 92 процента респондентов знают либо слышали о существовании ЕПГУ, причем использовали возможности ЕПГУ только 195 респондентов, из них 113 – жители города Омска, 82 – муниципальных районов Омской области, что составляет 22,4 процента от общего числа опрошенных.

У подавляющего большинства воспользовавшихся ЕПГУ (165 респондентов) есть личный кабинет. Две трети респондентов использовали ЕПГУ с целью получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположении МФЦ, времени приема запросов). Только 34 респондента, из них 14 жителей г. Омска, 20 – муниципальных районов, воспользовались ЕПГУ для направления запроса на предоставление услуги.

### Предложения по улучшению качества работы МФЦ

Респондентам было предложено отметить все трудности, с которыми они столкнулись, и назвать не более 5 предложений по улучшению качества работы МФЦ (таблицы №№ 30 и 31).

## Трудности, возникшие при получении услуги

| Варианты ответов   | Число респондентов |      | в том числе |      |                      |      |
|--|--------------------|------|-------------|------|----------------------|------|
|  | чел.               | %    | г. Омск     |      | муниципальные районы |      |
|  |                    |      | чел.        | %    | чел.                 | %    |
| Большие очереди  | 183                | 19,3 | 173         | 37,9 | 10                   | 2,0  |
| Большие сроки получения услуги   | 109                | 11,5 | 66          | 14,5 | 43                   | 8,8  |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков)  | 89                 | 9,4  | 52          | 11,4 | 37                   | 7,5  |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям  | 87                 | 9,2  | 29          | 6,4  | 58                   | 11,8 |
| Плохая территориальная доступность МФЦ   | 81                 | 8,6  | 55          | 12,1 | 26                   | 5,3  |
| Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.) | 71                 | 7,5  | 13          | 2,9  | 58                   | 11,8 |
| Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги                       | 52                 | 5,5  | 34          | 7,5  | 18                   | 3,7  |
| Требование избыточных документов, сведений   | 37                 | 3,9  | 23          | 5,0  | 14                   | 2,9  |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей)   | 30                 | 3,2  | 24          | 5,3  | 6                    | 1,2  |
| Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу  | 29                 | 3,1  | 19          | 4,2  | 10                   | 2,0  |
| Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги   | 25                 | 2,6  | 15          | 3,3  | 10                   | 2,0  |

|   |     |      |    |      |     |      |
|---|-----|------|----|------|-----|------|
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги                    | 13  | 1,4  | 11 | 2,4  | 2   | 0,4  |
| Недостаточная компетентность, грубость сотрудников                    | 13  | 1,4  | 10 | 2,2  | 3   | 0,6  |
| Избирательное отношение к заявителям ("одни заявители важнее других") | 9   | 1,0  | 3  | 0,7  | 6   | 1,2  |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги     | 8   | 0,8  | 5  | 1,1  | 3   | 0,6  |
| Плохие условия ведения приема посетителей                             | 5   | 0,5  | 5  | 1,1  | 0   | 0,0  |
| Другие факторы  | 287 | 30,3 | 48 | 10,5 | 239 | 48,7 |

Несмотря на удовлетворенность качеством предоставления услуг, профессионализмом и вежливостью специалистов МФЦ, респонденты отмечают трудности, с которыми сталкивались при предоставлении услуги.

Около 20 процентов респондентов (183, из них 173 – жители города Омска) отметили большие очереди.

На втором месте – большие сроки получения услуги (11,5 процента респондентов).

Из 287 респондентов, отметивших графу "Другие факторы" у 280 (29,6 процента от общего числа респондентов) никаких трудностей при предоставлении услуги не возникло, остальные 7 респондентов назвали следующие факторы:

- не работало программное обеспечение (2 респондента);
- отсутствие возможности предварительной записи в МФЦ через ЕПГУ (1 респондент);
- отсутствие твердого покрытия на подъезде к офисам МФЦ (1 респондент);
- сложность получения информации о порядке предоставления государственных услуг в нестандартных ситуациях (1 респондент);
- возникновение сложностей при оплате государственной пошлины (1 респондент);
- удаленность места проживания от офисов МФЦ (1 респондент).

## Предложения респондентов по улучшению качества работы МФЦ

| Варианты ответов   | Число респондентов |      | в том числе |      |                      |      |
|--|--------------------|------|-------------|------|----------------------|------|
|  | чел.               | %    | г. Омск     |      | муниципальные районы |      |
|  |                    |      | чел.        | %    | чел.                 | %    |
| Сокращение времени ожидания в очереди                                    | 307                | 32,4 | 195         | 42,8 | 112                  | 22,8 |
| Сокращение срока предоставления услуги                                   | 304                | 32,1 | 133         | 29,2 | 171                  | 34,8 |
| Сокращение числа требуемых документов                                    | 182                | 19,2 | 63          | 13,8 | 119                  | 24,2 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения                     | 144                | 15,2 | 67          | 14,7 | 77                   | 15,7 |
| Удобство графика работы учреждения                                       | 114                | 12,0 | 47          | 10,3 | 67                   | 13,6 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков                       | 103                | 10,9 | 50          | 11,0 | 53                   | 10,8 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти                      | 103                | 10,9 | 69          | 15,1 | 34                   | 6,9  |
| Вежливость и профессионализм сотрудников                                 | 89                 | 9,4  | 39          | 8,6  | 50                   | 10,2 |
| Уменьшение стоимости услуги  | 84                 | 8,9  | 26          | 5,7  | 58                   | 11,8 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения         | 62                 | 6,5  | 27          | 5,9  | 35                   | 7,1  |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 47                 | 5,0  | 24          | 5,3  | 23                   | 4,7  |
| Улучшение условий ведения приема заявителей                              | 40                 | 4,2  | 16          | 3,5  | 24                   | 4,9  |
| Другие факторы   | 62                 | 6,5  | 25          | 5,5  | 37                   | 7,5  |

Как видно из приведенной таблицы, большинство предложений, полученных от респондентов, направлены на сокращение времени ожидания в очереди.

На втором месте по распространенности предложения, направленные на сокращение срока предоставления государственных услуг Органов. Также каждый пятый респондент назвал в качестве фактора, имеющего наибольшее значение при получении услуг в будущем, сокращение числа требуемых документов для предоставления государственных услуг.

Из 62 респондентов, выбравших пункт "Другие факторы", 51 (19 – житель города Омска, 32 – жители муниципальных районов) не внесли никаких предложений.

Для остальных 11 респондентов имеют значение следующие факторы:

- доработка программ, обеспечивающая их работоспособность (5 респондентов);

- получение услуги в срок (2 респондента);

- увеличение заработной платы специалистам МФЦ (2 респондента);

- специализация специалистов МФЦ (2 респондента).

Согласно данным проведенного социологического опроса ни одному из 947 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 августе 2018 года в офисах МФЦ тридцати двух муниципальных районов Омской области и во всех филиалах БУ "МФЦ" г. Омска в целях определения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг.

Участниками опроса стали 947 человек, обратившиеся в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в 2017-2018 годах.

Таблица № 32

### Оценка достигнутых показателей в 2018 году

| Наименование индикатора  | Значение показателя (целевого индикатора) |      | Примечание                              |
|--|---|------|---|
|  | План                                      | Факт |   |
| Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг | 90,0                                      | 94,1 | 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. |
|--|-------------------------------------|
| <b>г. Омск, в т.ч.:</b>                                | <b>456</b>                          |
| - Центральный АО                                       | 132                                 |
| - Советский АО   | 61                                  |
| - Кировский АО   | 84                                  |
| - Ленинский АО   | 92                                  |
| - Октябрьский АО                                       | 87                                  |
| <b>Муниципальные районы, в т.ч.:</b>                   | <b>491</b>                          |
| Азовский   | 17                                  |
| Большереченский  | 16                                  |
| Большеуковский   | 6                                   |
| Горьковский  | 10                                  |
| Знаменский   | 12                                  |
| Исилькульский  | 23                                  |
| Калачинский  | 17                                  |
| Колосовский  | 10                                  |
| Кормиловский   | 12                                  |
| Крутинский   | 10                                  |
| Любинский  | 21                                  |
| Марьяновский   | 12                                  |
| Москаленский   | 20                                  |
| Муромцевский   | 22                                  |
| Называевский   | 12                                  |
| Нижеомский   | 12                                  |
| Нововаршавский   | 14                                  |
| Одесский   | 11                                  |
| Оконешниковский  | 10                                  |
| Омский   | 38                                  |
| Павлоградский  | 12                                  |
| Полтавский   | 13                                  |
| Русско-Полянский                                       | 10                                  |
| Саргатский   | 16                                  |
| Седельниковский  | 8                                   |
| Таврический  | 21                                  |
| Тарский  | 28                                  |
| Тевризский   | 11                                  |

| Муниципальные районы, административные округа г. Омска | Численность участников опроса, чел. |
|--|-------------------------------------|
| Тюкалинский  | 16                                  |
| Усть-Ишимский  | 9                                   |
| Черлакский   | 25                                  |
| Шербакульский  | 17                                  |
| <b>Всего</b>   | <b>947</b>                          |