



**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**

2019 год

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 2019 год – 90 процентов).

В качестве объекта опроса выступили граждане, обращавшиеся 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 2019 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 1040 человек (муниципальные районы – 508 чел., г. Омск – 532 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 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

Варианты ответов	Число		в том числе			
	респондентов		г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
1. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество.	166	15,96%	70	13,16%	96	18,90%
2. 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	28	2,69%	23	4,32%	5	0,98%
3. Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;	93	8,94%	28	5,26%	65	12,80%
4. Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской;	37	3,56%	19	3,57%	18	3,54%

5. Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению;	48	4,62%	30	5,64%	18	3,54%
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);	19	1,83%	8	1,50%	11	2,17%
7. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;	254	24,42%	162	30,45%	92	18,11%
8. Направление в налоговый орган налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ на бумажном носителе для налогоплательщиков физических лиц;	10	0,96%	2	0,38%	8	1,57%
9. 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);	3	0,29%	1	0,19%	2	0,39%
10. Получение информации о положении на рынке труда;	7	0,67%	5	0,94%	2	0,39%
11. Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников;	4	0,38%	1	0,19%	3	0,59%

<p>12. 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);</p>	196	18,85%	127	23,87%	69	13,58%
<p>13. 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);</p>	89	8,56%	30	5,64%	59	11,61%

14. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств;	27	2,60%	7	1,32%	20	3,94%
15. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости;	40	3,85%	11	2,07%	29	5,71%
16. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения;	11	1,06%	4	0,75%	7	1,38%
17. 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	0,77%	4	0,75%	4	0,79%
Всего	1040	100,00%	532	100,00%	508	100,00%

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.

Общая характеристика участников опроса

В опросе приняли участие 225 мужчин и 815 женщин (21,6% и 78,4% соответственно). Доля жителей г. Омска составляет 51%.

Средний возраст респондентов в городе Омске – 46 лет, в муниципальных районах Омской области – 41 год.

У подавляющего большинства (836) респондентов, что составляет 80,5 %, есть доступ к сети Интернет. Об отсутствии доступа в Интернет указали 128 жителей города Омска и 75 жителей в муниципальных районах Омской области.

Только 83 респондента (44 – в г. Омске, 39 – 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

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
Высшее или незаконченное высшее	461	44,3%	249	46,8%	212	41,7%
Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.)	401	38,6%	198	37,2%	203	40,0%
Полное среднее (средняя школа)	123	11,8%	56	10,5%	67	13,2%
Неполное среднее, начальное	55	5,3%	29	5,5%	26	5,1%
Всего	1040	100,0%	532	100,0%	508	100,0%

Таблица № 3

Распределение респондентов по возрасту

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
моложе 30 лет	208	20%	94	17,7%	114	22,4%
от 31 до 40 лет	327	31,4%	155	29,1%	172	33,9%
от 41 до 50 лет	219	21,1%	105	19,7%	114	22,4%
от 51 до 60 лет	121	11,6%	68	12,8%	53	10,4%
от 61 до 70 лет	103	9,9%	57	10,7%	46	9,1%
старше 70 лет	62	6,0%	53	10,0%	9	1,8%
Всего	1040	100,0%	532	100,0%	508	100,0%

Таблица № 4

Распределение респондентов по роду занятий

Возрастной Диапазон	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Работаю по найму	563	54,2%	285	53,57%	278	54,8%
Занимаюсь предпринимательской деятельностью	54	5,2%	23	4,32%	31	6,1%
Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью одновременно	21	2,0%	10	1,88%	11	2,2%
Не работаю, на пенсии	192	18,5%	120	22,56%	72	14,2%
Занимаюсь домашним хозяйством	110	10,6%	47	8,83%	63	12,4%
Временно не работаю, ищу работу	61	5,9%	27	5,08%	34	6,7%
Студент, учащийся	15	1,4%	5	0,94%	10	2,0%
Другое (нахожусь в отпуске по уходу за ребенком)	23	2,2%	15	2,82%	8	1,6%
Всего	1040	100,0%	532	100,0%	508	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 № 5).

Таблица № 5

Частота обращения за получением государственных услуг в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
Часто	184	17,7%	71	13,3%	113	22,33%
Редко	807	77,7%	444	83,5%	363	71,74%
Единожды	47	4,5%	17	3,2%	30	5,93%
Всего	1040	100,0%	532	100,0%	508	100,0%

Результаты опроса показали, что большинство респондентов редко обращаются в МФЦ за предоставлением государственных и муниципальных услуг. Менее четверти респондентов (17,7 %) являются частыми посетителями МФЦ.

Большинство респондентов (83,9 %) обращались за предоставлением услуг в 2019 году, остальные 16,1% респондентов – в 2018 году.

Принятие решения о предоставлении услуги

Практически у всех респондентов конечным результатом рассмотрения обращения за получением государственной услуги было положительное решение (97,9 %), решение об отказе в предоставлении услуги было получено 22 респондентами (2,1 %).

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	674	64,8%	268	50,4%	406	79,9%
Скорее хорошо	321	30,9%	232	43,6%	89	17,5%
Скорее плохо	20	1,9%	18	3,4%	2	0,4%
Очень плохо	7	0,7%	2	0,4%	5	1,0%
Затрудняюсь ответить	18	1,7%	12	2,3%	6	1,2%
Всего	1040	100,0%	532	100,0%	508	100,0%

Число респондентов, не удовлетворенных доступностью получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ в целом, составляет 27 человек (2,6% от общего числа опрошенных), из них 20 чел. – респонденты, принявшие участие в опросе на территории города Омска, 7 – на территории муниципальных районов.

Качество предоставления услуг в МФЦ

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

Качество предоставления услуг в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
очень хорошо	673	64,8%	268	50,4%	405	79,9%
скорее хорошо	327	31,5%	234	44,0%	93	18,3%
скорее плохо	15	1,4%	15	2,8%	0	0,0%
очень плохо	3	0,3%	1	0,2%	2	0,4%
затрудняюсь ответить	21	2,0%	14	2,6%	7	1,4%
Всего	1040	100,0%	532	100,0%	508	100,0%

В целом результаты опроса показали, что подавляющее число респондентов (96,3 %) 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.	%
да	67	6,5%	44	8,3%	23	4,5%
нет	971	93,5%	487	91,7%	484	95,5%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

Таблица № 9

Фактическое обращение с жалобами

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	36	3,5%	29	5,5%	7	1,4%
нет	1004	96,5%	495	94,5%	501	98,6%
Всего	1040	100%	524	100%	508	100%

Результаты опроса показали, что 6,5 % респондентов готовы обращаться с жалобой, если их не устроит качество предоставления услуг, и только 3,5 % 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.	%
да	637	61,3%	364	68,4%	273	53,7%
нет	381	36,6%	155	29,1%	226	44,5%
не знал о такой возможности	22	2,1%	13	2,4%	9	1,8%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

Результаты опроса показали, что сервис предварительной записи наиболее востребован у жителей города Омска, хотя и большинство жителей муниципальных районов Омской области предпочитают обращаться в МФЦ с использованием сервиса предварительной записи. Не осведомлены о существовании данного сервиса только 1,8 % жителей муниципальных районов и 2,1 % жителей 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	803	77,2%	374	70,30%	429	84,4%
скорее да	171	16,4%	114	21,43%	57	11,2%
скорее нет	25	2,4%	21	3,95%	4	0,8%
нет	7	0,7%	5	0,94%	2	0,4%
затрудняюсь ответить	34	3,3%	18	3,38%	16	3,1%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

Проведенный опрос показал, что 93,6 % опрошенных удовлетворены количеством обращений в МФЦ, которые потребовались для получения результата услуги (г. Омск – 91,7, муниципальные районы – 95,6).

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	960	92,3%	474	89,1%	486	95,7%
нет	80	7,7%	58	10,9%	22	4,3%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

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).

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, т.к. они были неправильно заполнены	19	23,7%	11	20,4%	8	30,8%
был предоставлен неполный комплект необходимых документов	46	57,5%	33	61,1%	13	50,0%
сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные	1	1,3%	0	0,0%	1	3,8%
не удалось подать документы в связи с большой очередью	9	11,2%	6	11,1%	3	11,5%
Другая причина	5	6,3%	4	7,4%	1	3,8%
Всего	80	100%	54	100%	26	100%

Самой распространенной причиной, по которой респонденты не сдали документы в МФЦ с первого раза, является представление заявителями неполного комплекта документов (57,5%).

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.	%
да	28	2,7%	19	3,6%	9	1,8%
нет	942	90,6%	461	86,7%	481	94,7%
затрудняюсь ответить	70	6,7%	52	9,8%	18	3,6%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

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.	%
да, хорошо	265	25,5%	154	28,9%	111	21,9%
приблизительно	411	39,5%	210	39,5%	201	39,6%
нет	364	35,0%	168	31,6%	196	38,6%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

Результаты опроса показали, что меньше половины респондентов (39,5 %) приблизительно знакомы с административными регламентами предоставления услуг, и только четверть респондентов (25,5 %) 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	80,0%	368	69,17%	464	91,3%
скорее да	187	18,0%	147	27,63%	40	7,9%
скорее нет	9	0,9%	8	1,50%	1	0,2%
нет	2	0,2%	1	0,19%	1	0,2%
затрудняюсь ответить	10	1,0%	8	1,50%	2	0,4%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

Таблица № 17

Удовлетворенность профессионализмом специалистов МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	802	77,1%	346	65,0%	456	89,8%
скорее да	206	19,8%	161	30,3%	45	8,9%
скорее нет	14	1,3%	13	2,4%	1	0,2%
нет	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%
затрудняюсь ответить	17	1,6%	11	2,1%	6	1,2%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

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% и 96,9% соответственно). Оказались не совсем довольны вежливостью сотрудников МФЦ 11 из 1040 человек и профессионализмом 15 из 1040 (варианты ответа "скорее нет" и "нет"), что составляет 1,1 % и 1,7 % 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.

Таблица № 18

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 мин.	742	71,3%	318	59,8%	424	83,5%
15 мин.	132	12,7%	96	18,0%	36	7,1%
более 15 мин., но менее 30 мин.	118	11,3%	85	16,0%	33	6,5%
более 30 мин.	48	4,6%	33	6,2%	15	3,0%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

Таблица № 19

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 мин.	852	81,9%	393	73,9%	459	90,4%
15 мин.	107	10,3%	77	14,5%	30	5,9%
более 15 мин., но менее 30 мин.	62	6,0%	46	8,6%	16	3,1%
более 30 мин.	19	1,8%	16	3,0%	3	0,6%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

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).

Удовлетворенность временем ожидания в очереди (при подаче документов)

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	721	69,33%	296	55,64%	425	83,7%
скорее да	189	18,17%	137	25,75%	52	10,2%
скорее нет	64	6,15%	49	9,21%	15	3,0%
нет	41	3,94%	31	5,83%	10	2,0%
затрудняюсь ответить	25	2,40%	19	3,57%	6	1,2%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

Таблица № 21

Удовлетворенность временем ожидания в очереди (при получении результата услуги)

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	735	70,7%	311	58,5%	424	83,46%
скорее да	189	18,2%	137	25,8%	52	10,24%
скорее нет	54	5,2%	39	7,3%	15	2,95%
нет	34	3,3%	27	5,1%	7	1,38%
затрудняюсь ответить	28	2,7%	18	3,4%	10	1,97%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

Результаты опроса показали, что в целом положительно оценили время ожидания в очереди при обращении за услугой в МФЦ 87,5 % респондентов (респонденты из числа жителей города Омска – 81,4 %, респонденты из числа жителей муниципальных районов Омской области – 93,9 %), при получении результата услуги – 88,9 % респондентов (респонденты из числа жителей города Омска – 84,3 %, респонденты из числа жителей муниципальных районов Омской области – 93,7 %).

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	715	68,7%	287	53,9%	428	84,2%
скорее да	221	21,3%	160	30,1%	61	12,0%
скорее нет	56	5,4%	46	8,6%	10	2,0%
нет	16	1,5%	15	2,8%	1	0,2%
затрудняюсь ответить	32	3,1%	24	4,5%	8	1,6%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

Большинство респондентов (68,7 %) устраивают сроки предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ. Затруднились ответить 3,1 % 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	983	94,5%	490	92,1%	493	97,0%
нет	28	2,7%	23	4,3%	5	1,0%
затрудняюсь ответить	29	2,8%	19	3,6%	10	2,0%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

Проведенный опрос показал, что 94,5 % респондентов получили государственные услуги Органов в полном объеме при обращении в МФЦ (результат государственной услуги был получен без дополнительных обращений в Органы), 2,7 % 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).

Удовлетворенность условиями ведения приема посетителей в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	777	74,7%	328	61,7%	449	88,4%
скорее да	217	20,9%	165	31,0%	52	10,2%
скорее нет	29	2,8%	26	4,9%	3	0,6%
нет	2	0,2%	2	0,4%	0	0,0%
затрудняюсь ответить	15	1,4%	11	2,1%	4	0,8%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

Таблица № 25

Улучшение условий ведения приема посетителей в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
Улучшилось	334	32,1%	143	26,9%	191	37,6%
Скорее улучшилось	209	20,1%	132	24,8%	77	15,2%
Осталось без изменений	135	13,0%	88	16,5%	47	9,3%
Скорее ухудшилось	7	0,7%	6	1,1%	1	0,2%
Ухудшилось	1	0,1%	0	0,0%	1	0,2%
Затрудняюсь ответить	71	6,8%	31	5,8%	40	7,9%
Не получал(-а) данную услугу ранее	283	27,2%	132	24,8%	151	29,7%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

В целом респонденты хорошо оценивают условия ведения приема посетителей в МФЦ (95,6 %), и только 31 респондент из 1040 (2,9 %) поставили условиям ведения приема низкую оценку.

Около половины респондентов, получавших услугу за последние 6 лет, отметили улучшение условий ведения приема посетителей (543 человека из 609, что составляет 52,2 %).

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

Таблица № 26

Осведомленность о существовании ЕПГУ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
знаю	712	68,5%	333	62,6%	379	74,6%
Что-то слышал(-а)	199	19,1%	104	19,5%	95	18,7%
Слышу сейчас впервые	59	5,7%	40	7,5%	19	3,7%
затрудняюсь ответить	70	6,7%	55	10,3%	15	3,0%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

Таблица № 27

Использование возможностей ЕПГУ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	225	22,0%	132	24,8%	105	20,6%
нет	815	78,0%	400	75,2%	403	79,4%
Всего	1040	100%	532	100%	508	100%

Таблица № 28

Наличие личного кабинета на ЕПГУ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	202	81,8%	116	82,9%	86	80,4%
нет	45	18,2%	24	17,1%	21	19,6%
Всего	247	100%	140	100%	107	100%

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)	130	57,7%	75	57,3%	55	58,5%
Для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов	30	13,3%	23	17,6%	7	7,4%
Для направления запроса на предоставление услуги	62	27,5%	32	24,4%	30	31,9%
Другое (предварительная запись в органы власти)	3	1,3%	1	0,8%	2	2,1%
Всего	225	100%	131	100%	94	100%

Из ответов респондентов следует, что 87,6% респондентов знают либо слышали о существовании ЕПГУ, причем использовали возможности ЕПГУ только 22% – 225 респондентов, из них 132 – жители города Омска, 93 – муниципальных районов Омской области, что составляет.

У большинства воспользовавшихся ЕПГУ (225 респондентов) есть личный кабинет (202 респондента). 130 респондентов (57,2 %) использовали ЕПГУ с целью получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположении МФЦ, времени приема запросов). Только 62 респондента (27,9 %), из них 32 жителя г. Омска, 30 – 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.	%
1. Требование избыточных документов, сведений	62	6,5%	48	10,5%	14	2,9%
2. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	12	1,3%	9	2,0%	3	0,6%
3. Ошибки в конечном результате предоставления услуги	24	2,5%	19	4,2%	5	1,0%
4. Сложность заполнения официальных форм (бланков)	111	11,7%	58	12,7%	53	10,8%
5. Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	25	2,6%	14	3,1%	11	2,2%
6. Большие очереди	83	8,8%	61	13,4%	22	4,5%
7. Хождение по многим кабинетам, учреждениям	30	3,2%	28	6,1%	2	0,4%
8. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	121	12,8%	70	15,4%	51	10,4%
9. Большие сроки получения услуги	99	10,5%	56	12,3%	43	8,8%
10. Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	25	2,6%	17	3,7%	8	1,6%
11. Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	31	3,3%	30	6,6%	1	0,2%
12. Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	9	1,0%	7	1,5%	2	0,4%
13. Избирательное отношение к заявителям ("одни заявители важнее других")	3	0,3%	3	0,7%	0	0,0%
14. Плохие условия ведения приема посетителей	1	0,1%	0	0,0%	1	0,2%
15. Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	28	3,0%	16	3,5%	12	2,4%
16. Плохая территориальная доступность МФЦ	125	13,2%	66	14,5%	59	12,0%
17. Другое	461	44,3%	196	36,8%	265	52,2%

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

13,2% респондентов (125, из них 66 – жители города Омска) отметили плохую территориальную доступность МФЦ.

На втором месте – дороговизна услуг (пошлин, платежей) (12,8 % респондентов).

11,7% респондентов отметили сложность заполнения официальных форм (бланков)

Из 461 респондента, отметивших графу "Другие факторы" у 456 (43,8% от общего числа респондентов) никаких трудностей при предоставлении услуги не возникло, остальные 5 респондента назвали следующие факторы:

- плохая вентиляция помещения - (2 респондента);
- маленькая парковочная зона (1 респондент);
- большое количество документов, требуемых для предоставления услуги (1 респондент);
- справки об отсутствии налоговой задолженности платные (большая стоимость госпошлины) (1 респондент).

Таблица № 31

Предложения респондентов по улучшению качества работы МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
сокращение срока предоставления услуги	312	32,9%	154	33,8%	158	32,2%
сокращение времени ожидания в очереди	164	17,3%	113	24,8%	51	10,4%
улучшение условий ведения приема заявителей	49	5,2%	43	9,4%	6	1,2%
сокращение числа требуемых документов	261	27,6%	116	25,4%	145	29,5%
сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	62	6,5%	46	10,1%	16	3,3%
уменьшение стоимости услуги	167	17,6%	77	16,9%	90	18,3%
упрощение заполнения запросов, официальных бланков	130	13,7%	57	12,5%	73	14,9%
удобство графика работы учреждения	86	9,1%	51	11,2%	35	7,1%
доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	36	3,8%	29	6,4%	7	1,4%
вежливость и профессионализм сотрудников	83	8,8%	58	12,7%	25	5,1%
улучшение территориальной доступности органа власти	114	12,0%	73	16,0%	41	8,4%
получение информации о стадии рассмотрения обращения	90	9,5%	38	8,3%	52	10,6%
другое	178	17,1%	89	16,7%	79	15,5%

Как видно из приведенной таблицы, большинство предложений, полученных от респондентов, направлены на сокращение срока предоставления государственных услуг Органов – 32,9% респондентов.

На втором месте по распространенности предложения, направленные на сокращение числа требуемых документов – 27,6 % респондентов.

17,6 % респондентов за уменьшение стоимости услуг (пошлин).

178 респондентов, выбравших пункт "Другие факторы", 100 % (89 – житель города Омска, 89 – жители муниципальных районов) не внесли никаких предложений.

Согласно данным проведенного социологического опроса ни одному из 1040 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 2019 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 1040 человек, обращавшиеся в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в 2018-2019 годах.

Таблица № 32

Оценка достигнутых показателей в 2019 году

Наименование индикатора	Значение показателя (целевого индикатора)		Примечание
	План	Факт	
Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг	90,0	93,3	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.