



**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**

2024 год

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	2
Общая характеристика участников опроса	7
Частота обращений за получением государственных услуг в МФЦ.....	8
Доступность получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ.....	9
Качество предоставления услуг в МФЦ	10
Использование сервиса предварительной записи.....	11
Количество обращений в МФЦ, потребовавшееся для получения государственной услуги.....	11
Удовлетворенность уровнем обслуживания сотрудниками в процессе предоставления государственных услуг.....	14
Время ожидания в очереди.....	15
Сроки предоставления государственных услуг.....	17
Получение услуги в полном объеме.....	17
Условия ведения приема посетителей в МФЦ.....	18
Единый портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации.....	19
Предложения по улучшению качества работы МФЦ.....	21
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 2024 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 июле 2024 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 Управлений Министерства труда и социального развития Омской области.

Всего в опросе приняли участие 1000 человек (муниципальные районы – 481 чел., г. Омск – 519 чел.)¹.

Участниками опроса стали граждане, обратившиеся за предоставлением государственных услуг Федеральной службы государственной регистрации,

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

кадастра и картографии, Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, Министерства внутренних дел России, Федеральной налоговой службы России, Министерства труда и социального развития Омской области, Главного государственного-правового управления Омской области (таблица № 1). Респонденты могли обращаться в МФЦ за предоставлением более чем 1 услуги.

Таблица № 1

Услуги, за предоставлением которых респонденты обратились в МФЦ

Варианты ответов	Число услуг		в том числе			
	шт.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество	366	22,93%	211	25,1%	155	20,5%
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)	178	11,15%	85	10,1%	93	12,3%
Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	176	11,03%	83	9,9%	93	12,3%
Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости	130	8,15%	79	9,4%	51	6,7%
Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного	118	7,39%	32	3,8%	86	11,4%

преследования						
Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	102	6,39%	54	6,4%	48	6,3%
Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации	101	6,33%	63	7,5%	38	5,0%
Прием заявления физического лица о постановке на учет в налоговом органе и выдача (повторная выдача) физического лицу свидетельства о постановке на учет	74	4,64%	42	5,0%	32	4,2%
Регистрация, восстановление и удаление учетной записи в ЕСИА	42	2,63%	18	2,1%	24	3,2%
Назначение ежемесячного пособия в связи с рождением и воспитанием ребенка	39	2,44%	27	3,2%	12	1,6%
Выдача электронных транспортных карт гражданам, проживающим на территории Омской области	34	2,13%	22	2,6%	12	1,6%
Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению	28	1,75%	18	2,1%	10	1,3%
Назначение ежемесячного пособия в связи с рождением и воспитанием ребенка	25	1,57%	13	1,5%	12	1,6%
Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе индивидуального (персонифицированного) учета, в том числе прием от зарегистрированных лиц заявлений об изменении анкетных данных, содержащихся в индивидуальном лицевом счете, или о выдаче документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного)	21	1,32%	14	1,7%	7	0,9%

учета						
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)	21	1,32%	14	1,7%	7	0,9%
Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств	15	0,94%	4	0,5%	11	1,5%
Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Омской области	14	0,88%	6	0,7%	8	1,1%
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 сведений ограниченного доступа)	14	0,88%	7	0,8%	7	0,9%
Регистрация многодетной семьи (учет в составе многодетной семьи) для получения мер социальной поддержки	14	0,88%	8	1,0%	6	0,8%
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	13	0,81%	7	0,8%	6	0,8%

акта гражданского состояния						
Прием от налогоплательщиков, являющихся физическими лицами, налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц (форма 3-НДФЛ) на бумажном носителе	12	0,75%	8	1,0%	4	0,5%
Присвоение звания "Ветеран Омской области" и выдача удостоверения ветерана Омской области	11	0,69%	3	0,4%	8	1,1%
Выдача результатов с ЕПГУ	10	0,63%	6	0,7%	4	0,5%
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)	9	0,56%	5	0,6%	4	0,5%
Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете	9	0,56%	4	0,5%	5	0,7%
Назначение ежемесячных денежных выплат отдельным категориям граждан	9	0,56%	1	0,1%	8	1,1%
Предоставление средств областного материнского (семейного) капитала	6	0,38%	3	0,4%	3	0,4%
Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации	5	0,31%	2	0,2%	3	0,4%
Всего	1596	100,0%	839	100,0%	757	100,0%

Отчет подготовлен отделом межведомственного взаимодействия, организации и контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг бюджетного учреждения Омской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг".

При формировании таблиц ответы, содержащие замечания и предложения участников опроса, приведены без существенной редакторской правки.

Общая характеристика участников опроса

В опросе приняли участие 355 мужчин и 645 женщин (35% и 65% соответственно). Доля жителей города Омска составляет 52%.

Средний возраст респондентов в городе Омске – 45 лет, в муниципальных районах Омской области – 44 года.

У подавляющего большинства (942 респондентов), что составляет 94,2 %, есть доступ к сети Интернет. Об отсутствии доступа в Интернет указали 32 жителя города Омска и 26 жителей в муниципальных районах Омской области.

Только 65 респондентов (35 – в городе Омске, 30 – 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	458	45,8%	261	50,3%	197	41,0%
Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.)	432	43,2%	217	41,8%	215	44,7%
Полное среднее (средняя школа)	77	7,7%	33	6,4%	44	9,1%
Неполное среднее, начальное	33	3,3%	8	1,5%	25	5,2%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	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	182	18%	88	17,0%	94	19,5%
от 31 до 40 лет	260	26,0%	147	28,3%	113	23,5%
от 41 до 50 лет	252	25,2%	128	24,7%	124	25,8%
от 51 до 60 лет	128	12,8%	60	11,6%	68	14,1%
от 61 до 70 лет	119	11,9%	60	11,6%	59	12,3%
старше 70 лет	59	5,9%	36	6,9%	23	4,8%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Таблица № 4

Распределение респондентов по роду занятий

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Работаю по найму	573	57,3%	300	57,80%	273	56,8%
Не работаю, на пенсии	161	16,1%	89	17,15%	72	15,0%
Занимаюсь предпринимательской деятельностью	69	6,9%	37	7,13%	32	6,7%
Временно не работаю, ищу работу	58	5,8%	22	4,24%	36	7,5%
Занимаюсь домашним хозяйством	57	5,7%	22	4,24%	35	7,3%
Студент, учащийся	48	4,8%	29	5,59%	19	4,0%
Другое (нахожусь в отпуске по уходу за ребенком)	23	2,3%	15	2,89%	8	1,7%
Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью одновременно	11	1,1%	5	0,96%	6	1,2%
Всего	1000	100,0%	519	100,00%	481	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	237	23,7%	115	22,2%	122	25,36%
Редко	713	71,3%	379	73,0%	334	69,44%
Единожды	50	5,0%	25	4,8%	25	5,20%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Результаты опроса показали, что большинство респондентов редко обращаются в МФЦ за предоставлением государственных и муниципальных услуг. Около четверти респондентов (23,7 %) являются частыми посетителями МФЦ.

Большинство респондентов (81,6 %) обращались за предоставлением услуг в 2024 году, остальные 18,4 % респондентов – в 2023 году.

Практически у всех респондентов конечным результатом рассмотрения обращения за получением государственной услуги было положительное решение (99,2 %), решение об отказе в предоставлении услуги было получено 8 респондентами (0,8 %).

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	842	84,2%	424	81,7%	418	86,9%
Скорее хорошо	152	15,2%	90	17,3%	62	12,9%

Скорее плохо	3	0,3%	3	0,6%	0	0,0%
Очень плохо	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%
Затрудняюсь ответить	2	0,2%	1	0,2%	1	0,2%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Число респондентов, не удовлетворенных доступностью получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ в целом, составляет всего 4 человека (0,4% от общего числа опрошенных), это респонденты, принявшие участие в опросе на территории города Омска.

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	885	88,5%	447	86,1%	438	91,1%
скорее хорошо	111	11,1%	70	13,5%	41	8,5%
скорее плохо	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
очень плохо	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%
затрудняюсь ответить	3	0,3%	1	0,2%	2	0,4%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

В целом результаты опроса показали, что подавляющее число респондентов (99,6 %) 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	43	4,3%	33	6,4%	10	2,1%
нет	957	95,7%	486	93,6%	471	97,9%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Таблица № 9

Фактическое обращение с жалобами

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	30	3,0%	25	4,8%	5	1,0%
нет	970	97,0%	494	95,2%	476	99,0%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Результаты опроса показали, что 4,3 % респондентов готовы обращаться с жалобой, если их не устроит качество предоставления услуг, и только 3 % 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	648	64,8%	340	65,5%	308	64,0%
нет	349	34,9%	176	33,9%	173	36,0%
не знал о такой возможности	3	0,3%	3	0,6%	0	0,0%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Результаты опроса показали, что сервис предварительной записи одинаково востребован как у жителей города Омска, так и у жителей муниципальных районов Омской области. Не осведомлены о существовании данного сервиса только 0,6 %, респондентов, принявших участие в опросе на территории 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	910	91,0%	459	88,5%	451	93,8%
скорее да	79	7,9%	53	10,1%	26	5,4%
скорее нет	3	0,3%	2	0,4%	1	0,2%
нет	3	0,3%	2	0,4%	1	0,2%
затрудняюсь ответить	5	0,5%	3	0,6%	2	0,4%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Проведенный опрос показал, что 98,9 % опрошенных удовлетворены количеством обращений в МФЦ, которые потребовались для получения результата услуги (г. Омск – 98,6%, муниципальные районы – 99,2%).

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	978	97,8%	502	96,7%	476	99,0%
нет	22	2,2%	17	3,3%	5	1,0%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Респондентам, которые не смогли сдать документы для получения государственных услуг с первого раза, было предложено рассказать о причинах необходимости повторного обращения в МФЦ (таблица № 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	3	13,6%	3	17,6%	0	0,0%
Был предоставлен неполный комплект необходимых документов	11	50,0%	9	52,9%	2	40,0%
Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные	4	18,2%	2	11,8%	2	40,0%
Не удалось подать документы в связи с большой очередью	1	4,5%	1	5,9%	0	0,0%
Другая причина (ошибки в представленных документах, не работал ПК ПВД, неверно оплачена государственная пошлина)	3	13,6%	2	11,8%	1	20,0%
Всего	22	100,0%	17	100,0%	5	100,0%

Самой распространенной причиной, по которой респонденты не сдали документы в МФЦ с первого раза, является представление заявителями неполного комплекта документов (50%).

Также в качестве причин, по которым респонденты не сдали документы в МФЦ с первого раза, были названы нахождение специалистом МФЦ недочетов в представленных документах и технические сбои в работе программных продуктов.

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	16	2,5%	13	4,2%	3	0,9%
нет	609	96,1%	285	93,1%	324	98,8%
затрудняюсь ответить	9	1,4%	8	2,6%	1	0,3%

Всего	634	100,0%	306	100,0%	328	100,0%
--------------	------------	---------------	------------	---------------	------------	---------------

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

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	256	25,6%	121	23,3%	135	28,1%
приблизительно	378	37,8%	185	35,6%	193	40,1%
нет	366	36,6%	213	41,0%	153	31,8%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Результаты опроса показали, что около трети респондентов (37,8 %) приблизительно знакомы с административными регламентами предоставления услуг, и только 25,6 % респондентов 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	943	94,3%	485	93,4%	458	95,2%
скорее да	55	5,5%	33	6,4%	22	4,6%
скорее нет	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

нет	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
затрудняюсь ответить	2	0,2%	1	0,2%	1	0,2%
Всего	1000	100,0%	519	100,00%	481	100,0%

Таблица № 17

Удовлетворенность профессионализмом специалистов МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	927	92,7%	482	92,9%	445	92,5%
скорее да	72	7,2%	37	7,1%	35	7,3%
скорее нет	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
нет	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
затрудняюсь ответить	1	0,1%	0	0,0%	1	0,2%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

В целом респонденты удовлетворены уровнем обслуживания, включающим в себя вежливость и профессионализм сотрудников МФЦ, в процессе предоставления государственных услуг (суммарное количество ответов "да", "скорее да" составляет 99,8% и 99,9% 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.	918	91,8%	458	88,2%	460	95,6%
15 мин.	48	4,8%	31	6,0%	17	3,5%
более 15 мин., но менее 30 мин.	23	2,3%	21	4,0%	2	0,4%
более 30 мин.	11	1,1%	9	1,7%	2	0,4%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

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.	971	97,1%	502	96,7%	469	97,5%
15 мин.	19	1,9%	9	1,7%	10	2,1%
более 15 мин., но менее 30 мин.	5	0,5%	3	0,6%	2	0,4%
более 30 мин.	5	0,5%	5	1,0%	0	0,0%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

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

В течение 2023-2024 годов в МФЦ наблюдались периодические сбои в работе программных продуктов, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в связи с чем имели место единичные случаи превышения 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	839	83,9%	411	79,2%	428	89,0%
скорее да	125	12,5%	85	16,4%	40	8,3%
скорее нет	17	1,7%	12	2,3%	5	1,0%
нет	9	0,9%	6	1,2%	3	0,6%
затрудняюсь ответить	10	1,0%	5	0,9%	5	1,0%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

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	856	85,6%	415	80,0%	441	91,7%
скорее да	106	10,6%	74	14,3%	32	6,7%
скорее нет	13	1,3%	9	1,7%	4	0,8%
нет	9	0,9%	7	1,3%	2	0,4%
затрудняюсь ответить	16	1,6%	14	2,7%	2	0,4%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Результаты опроса показали, что в целом положительно оценили время ожидания в очереди при обращении за услугой в МФЦ 96,4 % респондентов (респонденты из числа жителей города Омска – 95,6 %, респонденты из числа жителей муниципальных районов Омской области – 97,3 %), при получении результата услуги – 96,2 % респондентов (респонденты из числа жителей города Омска – 94,3 %, респонденты из числа жителей муниципальных районов Омской области – 98,4 %).

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	804	80,4%	382	73,6%	422	87,7%
скорее да	165	16,5%	117	22,5%	48	10,0%
скорее нет	13	1,3%	10	1,9%	3	0,6%
нет	7	0,7%	4	0,8%	3	0,6%
затрудняюсь ответить	11	1,1%	6	1,2%	5	1,0%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Большинство респондентов (96,9%) устраивают сроки предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ. Затруднились ответить 1,1 % респондентов.

Получение услуги в полном объеме через МФЦ

Одним из критериев качества предоставления государственных услуг через МФЦ является возможность получения услуг в полном объеме без обращения в органы власти (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	989	98,9%	508	97,9%	481	100,0%
нет	3	0,3%	3	0,6%	0	0,0%
затрудняюсь ответить	8	0,8%	8	1,5%	0	0,0%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Проведенный опрос показал, что 98,9 % респондентов получили государственные услуги Органов в полном объеме при обращении в МФЦ (результат государственной услуги был получен без дополнительных обращений в Органы), 0,3 % заявителей пришлось обращаться в Органы. Следует отметить, что предоставление некоторых услуг в полном объеме через МФЦ, например "Государственной регистрации актов гражданского состояния", законодательно не предусмотрено.

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	908	90,8%	459	88,4%	449	93,3%

скорее да	78	7,8%	52	10,0%	26	5,4%
скорее нет	4	0,4%	2	0,4%	2	0,4%
нет	3	0,3%	2	0,4%	1	0,2%
затрудняюсь ответить	7	0,7%	4	0,8%	3	0,6%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Таблица № 25

Улучшение условий ведения приема посетителей в МФЦ

Варианты ответов	Число		в том числе			
	респондентов		г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
Улучшилось	404	40,4%	210	40,5%	194	40,3%
Скорее улучшилось	136	13,6%	84	16,2%	52	10,8%
Осталось без изменений	70	7,0%	18	3,5%	52	10,8%
Скорее ухудшилось	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%
Ухудшилось	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Затрудняюсь ответить	64	6,4%	48	9,2%	16	3,3%
Не получал(-а) данную услугу ранее	325	32,5%	158	30,4%	167	34,7%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

В целом респонденты хорошо оценивают условия ведения приема посетителей в МФЦ (98,6 %), и только 7 респондентов из 1000 (0,7 %) поставили условиям ведения приема низкую оценку.

Около половины респондентов, получавших услугу за последние 6 лет, отметили улучшение условий ведения приема посетителей (540 человек из 1000, что составляет 54,0 %).

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

Таблица № 26

Осведомленность о существовании ЕПГУ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
знаю	894	89,4%	451	86,9%	443	92,1%
Что-то слышал(-а)	71	7,1%	43	8,3%	28	5,8%
Слышу сейчас впервые	14	1,4%	8	1,5%	6	1,2%
затрудняюсь ответить	21	2,1%	17	3,3%	4	0,8%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Таблица № 27

Использование возможностей ЕПГУ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	325	32,5%	175	33,7%	150	31,2%
нет	675	67,5%	344	66,3%	331	68,8%
Всего	1000	100,0%	519	100,0%	481	100,0%

Таблица № 28

Наличие личного кабинета на ЕПГУ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	311	95,7%	162	92,6%	149	99,3%
нет	14	4,3%	13	7,4%	1	0,7%
Всего	325	100,0%	175	100,0%	150	100,0%

Таблица № 29

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	191	58,77%	106	60,6%	85	56,7%

оформлению документов, расположении МФЦ, времени приема запросов)						
Для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов	39	12,00%	20	11,4%	19	12,7%
Для направления запроса на предоставление услуги	93	28,62%	48	27,4%	45	30,0%
Другое (предварительная запись в органы власти)	2	0,62%	1	0,6%	1	0,7%
Всего	325	100,0%	175	100,0%	150	100,0%

Из ответов респондентов следует, что 96,5% респондентов знают либо слышали о существовании ЕПГУ, причем использовали возможности ЕПГУ только 32,5% – 325 респондентов, из них 175 – жители города Омска, 150 – муниципальных районов Омской области.

У большинства воспользовавшихся ЕПГУ есть личный кабинет (311 респондентов). 191 респондента (58,8 %) использовали ЕПГУ с целью получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположении МФЦ, времени приема запросов). Только 93 респондентов (28,6 %), из них 48 жителя города Омска, 45 – 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).

Таблица № 30

Трудности, возникшие при получении услуги

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Отсутствие трудностей при предоставлении услуги	683	68,3%	293	56,5%	390	81,1%
Большие сроки получения услуги	82	8,2%	50	9,6%	32	6,7%

Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	78	7,8%	60	11,6%	18	3,7%
Плохая территориальная доступность МФЦ	73	7,3%	63	12,1%	10	2,1%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	68	6,8%	58	11,2%	10	2,1%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	34	3,4%	21	4,0%	13	2,7%
Большие очереди	25	2,5%	19	3,7%	6	1,2%
Требование избыточных документов, сведений	19	1,9%	14	2,7%	5	1,0%
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	15	1,5%	14	2,7%	1	0,2%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	13	1,3%	11	2,1%	2	0,4%
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	8	0,8%	3	0,6%	5	1,0%
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	7	0,7%	7	1,3%	0	0,0%
Часто не работают программы	6	0,6%	6	1,2%	0	0,0%
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	5	0,5%	4	0,8%	1	0,2%
Не хватает специалистов, мало работающих окон	4	0,4%	2	0,4%	2	0,4%
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	2	0,2%	2	0,4%	0	0,0%
Шумно	2	0,2%	2	0,4%	0	0,0%
Отсутствует питьевая вода	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%
Плохие условия ведения приема посетителей	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%

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

8,2 % респондентов (82 граждан, из них 50 – жители города Омска) отметили большие сроки получения услуги.

На втором месте – дороговизна услуг (пошлин, платежей) (7,8 % респондентов).

7,3 % респондентов отметили плохую территориальную доступность МФЦ.

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	331	33,1%	175	33,7%	156	32,4%
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	228	22,8%	160	30,8%	68	14,1%
Отсутствие предложений	208	20,8%	88	17,0%	120	24,9%
Уменьшение стоимости услуги	146	14,6%	89	17,1%	57	11,9%
Сокращение числа требуемых документов	145	14,5%	76	14,6%	69	14,3%
Удобство графика работы учреждения	135	13,5%	71	13,7%	64	13,3%
Вежливость и профессионализм сотрудников	121	12,1%	52	10,0%	69	14,3%
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	103	10,3%	56	10,8%	47	9,8%
Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	78	7,8%	55	10,6%	23	4,8%
Сокращение времени ожидания в очереди	75	7,5%	49	9,4%	26	5,4%
Улучшение территориальной доступности органа власти	72	7,2%	52	10,0%	20	4,2%
Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	41	4,1%	24	4,6%	17	3,5%
Улучшение условий ведения приема заявителей	39	3,9%	28	5,4%	11	2,3%
Бесперебойная работа программ	2	0,2%	2	0,4%	0	0,0%

Как видно из приведенной таблицы, большинство предложений, полученных от респондентов, направлены на сокращение срока предоставления государственных услуг Органов – 33,1 % респондентов.

На втором месте по распространенности предложения, направленные на получение информации о стадии рассмотрения обращения – 22,8 % респондентов.

14,6 % респондентов за уменьшение стоимости услуги.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящий социологический опрос проведен в июле 2024 года в офисах МФЦ тридцати двух муниципальных районов Омской области и во всех офисах БУ "МФЦ" г. Омска в целях определения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг.

Участниками опроса стали 1000 человек, обращавшиеся в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в 2023-2024 годах.

Таблица № 32

Оценка достигнутых показателей в 2024 году

Наименование индикатора	Значение показателя (целевого индикатора)		Примечание
	План	Факт	
Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг	90,0	99,0	Плановое значение показателя достигнуто

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

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

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

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

Численность участников опроса

Муниципальные районы, офисы БУ МФЦ г. Омска	Численность участников опроса, чел.
г. Омск, в т.ч.:	519
- ул. Дмитриева, д. 5 , корп. 3	33
- ул. Пушкина, д. 59, корп. 1	28
- ул. Масленникова, д. 58	167
- просп. Мира, д. 19	32
- ул. Мишина, д. 8	31
- ул. Б. Хмельницкого, д. 283, корп. 3	131
- просп. Комарова, д. 11, корп. 1	97
Муниципальные районы, в т.ч.:	481
Азовский	12
Большереченский	10
Большеуковский	10
Горьковский	10
Знаменский	10
Исилькульский	30
Калачинский	30
Колосовский	10
Кормиловский	10
Крутинский	10
Любинский	13
Марьяновский	10
Москаленский	15
Муромцевский	15
Называевский	20
Нижнеомский	10
Нововаршавский	10
Одесский	11
Оконешниковский	10
Омский	33
Павлоградский	10
Полтавский	19
Русско-Полянский	24
Саргатский	10
Седельниковский	10
Таврический	10

Муниципальные районы, офисы БУ МФЦ г. Омска	Численность участников опроса, чел.
Тарский	30
Тевризский	10
Тюкалинский	30
Усть-Ишимский	9
Черлакский	15
Шербакульский	15
Всего	1000