

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

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ  
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

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

**2015 год**

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| Введение .....   | 2  |
| Общая характеристика участников опроса .....   | 4  |
| Доступность получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ.....                       | 5  |
| Качество предоставления услуг в МФЦ .....  | 5  |
| Использование сервиса предварительной записи.....  | 6  |
| Количество обращений в МФЦ, потребовавшееся для получения государственной услуги.....                    | 6  |
| Удовлетворенность уровнем обслуживания сотрудниками в процессе предоставления государственных услуг..... | 8  |
| Время ожидания в очереди.....  | 9  |
| Сроки предоставления государственных услуг.....  | 11 |
| Получение услуги в полном объеме.....  | 11 |
| Условия ведения приема посетителей в МФЦ.....  | 12 |
| Предложения по улучшению качества работы МФЦ.....  | 12 |
| Заключение .....   | 14 |

## 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", казенное учреждение Омской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – КУ "МФЦ") осуществляет предоставление различных государственных услуг федеральных органов исполнительной власти (далее – ФОИВ) 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 "Уровень 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 2015 год – 70 процентов).

В качестве объекта опроса выступили граждане, обращавшиеся в казенные учреждения Омской области – многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг за последние 2 года за получением государственных услуг ФОИВ и получивших конечный результат (положительное решение или отказ).

Опрос проведен методом анкетирования респондентов в августе 2015 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.

Всего в опросе приняли участие 405 человек (муниципальные районы – 192 чел., г. Омск – 213 чел.)<sup>1</sup>.

Участниками опроса стали граждане, обратившиеся за предоставлением государственных услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии, Пенсионного фонда Российской Федерации, Федеральной миграционной службы России, Федеральной налоговой службы России (таблица № 1).

---

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

## Услуги, за предоставлением которых респонденты обратились в МФЦ

| Наименование услуги  | Число респондентов |      | в том числе |      |                      |      |
|--|--------------------|------|-------------|------|----------------------|------|
|  | чел.               | %    | г. Омск     |      | муниципальные районы |      |
|  |                    |      | чел.        | %    | чел.                 | %    |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним  | 254                | 62,7 | 160         | 75,1 | 94                   | 49   |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок)                  | 52                 | 12,8 | 13          | 6,1  | 39                   | 20,3 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества   | 32                 | 7,9  | 9           | 4,2  | 23                   | 12   |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации  | 20                 | 4,9  | 6           | 2,8  | 14                   | 7,3  |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)    | 16                 | 4    | 8           | 3,8  | 8                    | 4,2  |
| Регистрация по месту жительства (пребывания)   | 12                 | 3    | 5           | 2,3  | 7                    | 3,6  |
| Получение заграничного паспорта  | 5                  | 1,2  | 5           | 2,3  | 0                    | 0    |
| Выдача материнского (семейного) капитала   | 4                  | 1    | 2           | 0,9  | 2                    | 1    |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 4                  | 1    | 1           | 0,5  | 3                    | 1,6  |
| Информирование об административных правонарушениях   | 2                  | 0,5  | 2           | 0,9  | 0                    | 0    |

|   |            |              |            |              |            |              |
|---|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП  | 2          | 0,5          | 0          | 0            | 2          | 1            |
| Распоряжение средствами материнского (семейного) капитала   | 1          | 0,25         | 1          | 0,5          | 0          | 0            |
| Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг | 1          | 0,25         | 1          | 0,5          | 0          | 0            |
| <b>Всего</b>  | <b>405</b> | <b>100,0</b> | <b>213</b> | <b>100,0</b> | <b>192</b> | <b>100,0</b> |

Проведение анкетирования осуществлено специалистами многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Омской области. Отчет подготовлен отделом предоставления государственных и муниципальных услуг КУ "МФЦ".

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 140 мужчин и 265 женщин (34,6 и 65,4 процента соответственно). Доля жителей г. Омска составляет 52,6 процента.

Средний возраст респондентов – 41 год, как в муниципальных районах, так и в г. Омске.

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

Таблица № 2

### Распределение респондентов по возрасту

| Возрастной диапазон | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|---------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                     | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                     |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| моложе 30 лет       | 97                 | 24           | 49          | 23           | 48                   | 25           |
| от 31 до 40 лет     | 122                | 30,1         | 73          | 34,3         | 49                   | 25,5         |
| от 41 до 50 лет     | 84                 | 20,7         | 39          | 18,3         | 45                   | 23,4         |
| от 51 до 60 лет     | 67                 | 16,5         | 33          | 15,5         | 34                   | 17,7         |
| от 61 до 70 лет     | 27                 | 6,7          | 15          | 7            | 12                   | 6,3          |
| старше 70 лет       | 8                  | 2            | 4           | 1,9          | 4                    | 2,1          |
| <b>Всего</b>        | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

## 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 №3.

Таблица № 3

### 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         | 313                | 77,3         | 159         | 74,7         | 154                  | 80,2         |
| Скорее хорошо        | 89                 | 22,0         | 51          | 23,9         | 38                   | 19,8         |
| Скорее плохо         | 2                  | 0,5          | 2           | 0,9          | 0                    | 0            |
| Очень плохо          | 0                  | 0            | 0           | 0            | 0                    | 0            |
| Затрудняюсь ответить | 1                  | 0,2          | 1           | 0,5          | 0                    | 0            |
| <b>Всего</b>         | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

Число респондентов, не удовлетворенных доступностью получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ в целом, составляет 3 человека (0,7 процента от общего числа опрошенных), из них 3 чел. – 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 № 4.

Таблица № 4

### Качество предоставления услуг в МФЦ

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Очень хорошо         | 306                | 75,6         | 155         | 72,7         | 151                  | 78,7         |
| Скорее хорошо        | 96                 | 23,7         | 56          | 26,3         | 40                   | 20,8         |
| Скорее плохо         | 1                  | 0,2          | 1           | 0,5          | 0                    | 0,0          |
| Очень плохо          | 0                  | 0            | 0           | 0            | 0                    | 0            |
| Затрудняюсь ответить | 2                  | 0,5          | 1           | 0,5          | 1                    | 0,5          |
| <b>Всего</b>         | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

В целом результаты опроса показали, что подавляющее число респондентов (99,3 процента) не имеют претензий к качеству предоставления государственных услуг ФОИВ в МФЦ.

### Использование сервиса предварительной записи

Чтобы иметь представление о том, используют ли граждане сервис предварительной записи при обращении к специалистам МФЦ, всем респондентам было предложено ответить на вопрос "Пользовались ли Вы сервисом предварительной записи при обращении за получением услуги в МФЦ?" (таблица № 5).

Таблица № 5

#### Использование сервиса предварительной записи

| Варианты ответов            | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|-----------------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                             | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                             |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да                          | 197                | 48,6         | 129         | 60,6         | 68                   | 35,4         |
| Нет                         | 198                | 48,9         | 78          | 36,6         | 120                  | 62,5         |
| Не знал о такой возможности | 10                 | 2,5          | 6           | 2,8          | 4                    | 2,1          |
| <b>Всего</b>                | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

Результаты опросы показали, что сервис предварительной записи наиболее востребован у жителей города Омска, жители муниципальных районов Омской области предпочитают обращаться в МФЦ в порядке "живой очереди", несмотря на высокий процент осведомленности о существовании данного сервиса.

### 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 №6).

Таблица № 6

#### 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                   | 348                | 85,9         | 182         | 85,4         | 166                  | 86,5         |
| Скорее да            | 47                 | 11,6         | 25          | 11,8         | 22                   | 11,5         |
| Скорее нет           | 3                  | 0,7          | 2           | 0,9          | 1                    | 0,5          |
| Нет                  | 0                  | 0            | 0           | 0            | 0                    | 0            |
| Затрудняюсь ответить | 7                  | 1,7          | 4           | 1,9          | 3                    | 1,5          |
| <b>Всего</b>         | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

Проведенный опрос показал, что 97,5 процентов опрошенных удовлетворены количеством обращений в МФЦ, которые потребовались для получения результата услуги (г. Омск – 97,1, муниципальные районы – 98).

Респондентам также предлагалось указать, были ли сданы документы для получения государственных услуг МФЦ с первого раза (таблица № 7).

Таблица № 7

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               | 397                | 98,0         | 208         | 97,7         | 189                  | 98,4         |
| Нет              | 8                  | 2,0          | 5           | 2,3          | 3                    | 1,6          |
| <b>Всего</b>     | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</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 № 8).

Таблица № 8

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 они были неправильно заполнены (ошибки)                   | 1                  | 12,5         | 0           | 0            | 1                    | 33,3         |
| Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов | 5                  | 62,5         | 3           | 60,0         | 2                    | 66,7         |
| Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные                        | 1                  | 12,5         | 1           | 20,0         | 0                    | 0            |
| Не удалось подать документы в связи с большой очередью   | 1                  | 12,5         | 1           | 20,0         | 0                    | 0,0          |
| Другая причина   | 0                  | 0            | 0           | 0            | 0                    | 0            |
| <b>Всего</b>   | <b>8</b>           | <b>100,0</b> | <b>5</b>    | <b>100,0</b> | <b>3</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.

Всем респондентам было предложено ответить на вопрос "Требовали ли с Вас сотрудники МФЦ лишние документы при приеме?". Результаты представлены в таблице № 9.

Таблица № 9

### 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                  | 387                | 95,4         | 204         | 95,8         | 183                  | 95,3         |
| Да                   | 10                 | 2,5          | 6           | 2,8          | 4                    | 2,1          |
| Затрудняюсь ответить | 8                  | 2,0          | 3           | 1,4          | 5                    | 2,6          |
| <b>Всего</b>         | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

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

### 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 №№ 10 и 11).

Таблица № 10

### Удовлетворенность вежливостью специалистов МФЦ

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да                   | 377                | 93,1         | 194         | 91,1         | 183                  | 95,3         |
| Скорее да            | 28                 | 6,9          | 19          | 8,9          | 9                    | 4,7          |
| Скорее нет           | 0                  | 0            | 0           | 0            | 0                    | 0            |
| Нет                  | 0                  | 0            | 0           | 0            | 0                    | 0            |
| Затрудняюсь ответить | 0                  | 0            | 0           | 0            | 0                    | 0            |
| <b>Всего</b>         | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

## Удовлетворенность профессионализмом специалистов МФЦ

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да                   | 349                | 86,2         | 177         | 83,1         | 172                  | 89,6         |
| Скорее да            | 55                 | 13,6         | 35          | 16,4         | 20                   | 10,4         |
| Скорее нет           | 1                  | 0,2          | 1           | 0,5          | 0                    | 0,0          |
| Нет                  | 0                  | 0            | 0           | 0            | 0                    | 0            |
| Затрудняюсь ответить | 0                  | 0            | 0           | 0            | 0                    | 0            |
| <b>Всего</b>         | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

В целом респонденты удовлетворены уровнем обслуживания (вежливостью и профессионализмом) сотрудниками МФЦ в процессе предоставления государственных услуг (суммарное количество ответов "да", "скорее да" составляет более 99 процентов). Оказался не совсем доволен профессионализмом сотрудников МФЦ 1 из 405 человек (вариант ответа "скорее нет"), что составляет 0,2 процента от общего числа респондентов.

## 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 12 и 13.

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

| Варианты ответов           | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                            | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                            |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Менее 15 минут             | 337                | 83,2         | 175         | 82,2         | 162                  | 84,4         |
| 15 минут                   | 51                 | 12,6         | 24          | 11,3         | 27                   | 14,1         |
| Более 15 минут             | 14                 | 3,5          | 11          | 5,2          | 3                    | 1,6          |
| Большой промежуток времени | 3                  | 0,7          | 3           | 1,4          | 0                    | 0,0          |
| <b>Всего</b>               | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

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

| Варианты ответов           | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                            | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                            |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Менее 15 минут             | 353                | 87,2         | 182         | 85,5         | 171                  | 89,1         |
| 15 минут                   | 40                 | 9,9          | 23          | 10,8         | 17                   | 8,9          |
| Более 15 минут             | 9                  | 2,2          | 5           | 2,3          | 4                    | 2            |
| Большой промежуток времени | 3                  | 0,7          | 3           | 1,4          | 0                    | 0            |
| <b>Всего</b>               | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

Респондентам, ожидавшим большой промежуток времени, было предложено указать данный промежуток. Анализ результатов показал, что один респондент ожидал в очереди на прием к специалистам МФЦ для подачи документов (запросов) более часа, двое других – 30-40 минут.

Чтобы иметь представление о том, как граждане оценивают время ожидания в очереди, всем респондентам было предложено ответить на вопрос "Устраивает ли Вас время ожидания в очереди при обращении за услугой в МФЦ?" (таблица № 14).

Таблица № 14

Удовлетворенность временем ожидания в очереди

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да                   | 322                | 79,5         | 161         | 75,6         | 161                  | 83,9         |
| Скорее да            | 72                 | 17,8         | 48          | 22,5         | 24                   | 12,5         |
| Скорее нет           | 6                  | 1,5          | 2           | 0,9          | 4                    | 2,1          |
| Нет                  | 3                  | 0,7          | 1           | 0,5          | 2                    | 1,0          |
| Затрудняюсь ответить | 2                  | 0,5          | 1           | 0,5          | 1                    | 0,5          |
| <b>Всего</b>         | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

Результаты опроса показали, что в целом положительно оценили время ожидания в очереди при обращении за услугой в МФЦ 97,3 процента респондентов (респонденты из числа жителей города Омска – 98,1 процента, респонденты из числа жителей муниципальных районов Омской области – 96,4 процента).

## Сроки предоставления государственных услуг

Респондентам было предложено указать, была ли услуга, за получением которой они обращались, предоставлена в сроки предусмотренные действующим законодательством (таблица № 15).

Таблица № 15

### Соблюдение сроков предоставления услуг, предусмотренных действующим законодательством РФ

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да                   | 381                | 94,1         | 195         | 91,5         | 186                  | 96,9         |
| Нет                  | 1                  | 0,2          | 1           | 0,5          | 0                    | 0,0          |
| Затрудняюсь ответить | 23                 | 5,7          | 17          | 8,0          | 6                    | 3,1          |
| <b>Всего</b>         | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

Более 94 процентов респондентов отмечают, что услуги, за предоставлением которых они обращались в МФЦ, были предоставлены в сроки, предусмотренные действующим законодательством.

Также респондентам было предложено оценить удовлетворенность сроками предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ. Результаты отражены в таблице № 16.

Таблица № 16

### 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                   | 319                | 78,8         | 160         | 75,1         | 159                  | 82,8         |
| Скорее да            | 73                 | 18,0         | 44          | 20,6         | 29                   | 15,1         |
| Скорее нет           | 1                  | 0,2          | 1           | 0,5          | 0                    | 0,0          |
| Нет                  | 4                  | 1,0          | 4           | 1,9          | 0                    | 0,0          |
| Затрудняюсь ответить | 8                  | 2,0          | 4           | 1,9          | 4                    | 2,1          |
| <b>Всего</b>         | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

Большинство респондентов (96,8 процентов) устраивает сроки предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ. Затруднились ответить 2 процента респондентов.

## Получение услуги в полном объеме через МФЦ

Одним из критериев качества предоставления государственных услуг через МФЦ является возможность получения услуг в полном объеме (таблица № 17).

Таблица № 17

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

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да                   | 401                | 99,0         | 210         | 98,6         | 191                  | 99,5         |
| Нет                  | 1                  | 0,3          | 1           | 0,5          | 0                    | 0,0          |
| Затрудняюсь ответить | 3                  | 0,7          | 2           | 0,9          | 1                    | 0,5          |
| <b>Всего</b>         | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

Проведенный опрос показал, что 99 процентов респондентов получили государственные услуги ФОИВ в полном объеме при обращении в МФЦ, 0,7 процента заявителей затруднились ответить на данный вопрос.

### Условия ведения приема посетителей в МФЦ

В ходе опроса респондентам предлагалось ответить на вопрос: "Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в МФЦ?" (таблица № 18).

Таблица № 18

### Условия ведения приема посетителей в МФЦ

| Варианты ответов     | Число респондентов |              | в том числе |              |                      |              |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|
|                      | чел.               | %            | г. Омск     |              | муниципальные районы |              |
|                      |                    |              | чел.        | %            | чел.                 | %            |
| Да                   | 335                | 82,8         | 171         | 80,3         | 164                  | 85,4         |
| Скорее да            | 67                 | 16,5         | 39          | 18,3         | 28                   | 14,6         |
| Скорее нет           | 1                  | 0,2          | 1           | 0,5          | 0                    | 0,0          |
| Нет                  | 0                  | 0            | 0           | 0            | 0                    | 0            |
| Затрудняюсь ответить | 2                  | 0,5          | 2           | 0,9          | 0                    | 0,0          |
| <b>Всего</b>         | <b>405</b>         | <b>100,0</b> | <b>213</b>  | <b>100,0</b> | <b>192</b>           | <b>100,0</b> |

В целом респонденты хорошо оценивают условия ведения приема посетителей в МФЦ (99,3 процента), только один респондент, являющийся жителем города Омска, из 405 (0,2 процента) поставил условиям ведения приема низкую оценку.

### Предложения по улучшению качества работы МФЦ

Несмотря на удовлетворенность качеством предоставления услуг, профессионализмом и вежливостью специалистов МФЦ, респонденты отмечают

факторы, имеющие наибольшее значение при получении услуг в будущем (таблица № 19). Респондентам было предложено выбрать не более 5 вариантов ответов.

Таблица № 19

## 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                                   | 185                | 45,7 | 104         | 48,8 | 81                   | 42,2 |
| Уменьшение стоимости услуги  | 143                | 35,3 | 76          | 35,7 | 67                   | 34,9 |
| Сокращение числа требуемых документов                                    | 102                | 25,2 | 51          | 23,9 | 51                   | 26,6 |
| Сокращение времени ожидания в очереди                                    | 80                 | 19,8 | 47          | 22   | 33                   | 17,2 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков                       | 66                 | 16,3 | 46          | 21,6 | 20                   | 10,4 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения                     | 65                 | 16,0 | 37          | 17,3 | 28                   | 14,6 |
| Удобство графика работы учреждения                                       | 54                 | 13,3 | 35          | 16,4 | 19                   | 9,9  |
| Вежливость и профессионализм сотрудников                                 | 54                 | 13,3 | 32          | 15   | 22                   | 11,5 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения         | 52                 | 12,8 | 32          | 15   | 20                   | 10,4 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти                      | 43                 | 10,6 | 33          | 15,5 | 10                   | 5,2  |
| Улучшение условий ведения приема заявителей                              | 37                 | 9,1  | 20          | 9,4  | 17                   | 8,9  |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 26                 | 6,4  | 13          | 6,1  | 13                   | 6,1  |
| Другие факторы   | 30                 | 7,4  | 11          | 5,1  | 19                   | 9,9  |

Как видно из приведенной таблицы, большинство предложений, полученных от респондентов, направлены на сокращение срока предоставления государственных услуг.

На втором месте по распространенности предложения, направленные на уменьшения государственных пошлин за предоставление услуг ФОИВ. Также каждый четвертый респондент назвал в качестве фактора, имеющего наибольшее значение при получении услуг в будущем, сокращение числа требуемых документов.

Также 30 респондентов называли и другие факторы, из них: 12 респондентов (3 процента) все устраивает (7 – жители города Омска, 5 – жители муниципальных районов), для 12 респондентов (3 процента) имеет значение оплата госпошлины непосредственно в здании МФЦ (2 – жители города Омска, 10 – жители муниципальных районов), 3 респондентам из числа жителей муниципальных районов (0,7 процента) важно наличие электронной системы управления очередью, 2 респондентам - жителям города Омска (0,5 процента) важно наличие бесплатной вместительной парковки автотранспорта, 1 (0,2 процента) респондент – житель Тарского района Омской области отметил необходимость увеличения количества специалистов МФЦ, осуществляющих прием.

Согласно данным проведенного социологического опроса ни одному из 405 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 2015 года в девятнадцати муниципальных районах Омской области и во всех филиалах КУ "МФЦ" г. Омска в целях определения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг.

Участниками опроса стали 405 человек, обратившиеся в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в 2015 году.

Таблица № 20

Оценка достигнутых показателей в 2015 году

| Наименование индикатора  | Значение показателя (целевого индикатора) |      | Примечание                              |
|--|---|------|---|
|  | План                                      | Факт |   |
| Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг | 70,0                                      | 98,6 | Плановое значение показателя достигнуто |

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>213</b>                          |
| - Центральный АО                                       | 62                                  |
| - Советский АО   | 31                                  |
| - Кировский АО   | 64                                  |
| - Ленинский АО   | 19                                  |
| - Октябрьский АО                                       | 37                                  |
| <b>Сельские районы, в т.ч.:</b>                        | <b>192</b>                          |
| Азовский   | 14                                  |
| Большеуковский   | 3                                   |
| Горьковский  | 8                                   |
| Знаменский   | 7                                   |
| Исилькульский  | 13                                  |
| Калачинский  | 13                                  |
| Кормиловский   | 7                                   |
| Любинский  | 13                                  |
| Марьяновский   | 12                                  |
| Муромцевский   | 5                                   |
| Называевский   | 5                                   |
| Нижнеомский  | 6                                   |
| Нововаршавский   | 9                                   |
| Павлоградский  | 6                                   |
| Саргатский   | 13                                  |
| Таврический  | 16                                  |
| Тарский  | 23                                  |
| Тюкалинский  | 16                                  |
| Усть-Ишимский  | 3                                   |
| <b>Всего</b>   | <b>405</b>                          |