



**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**

2025 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	9
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 2025 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 2025 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 бюджетных учреждений Омской области- комплексных центров социального обслуживания населения.

Всего в опросе приняли участие 1000 человек (муниципальные районы – 479 чел., г. Омск – 521 чел.)¹.

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

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

России, Министерства труда и социального развития 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		в том числе			
	услуг					
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
1. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество.	240	17,11%	103	15,24%	137	18,84%
2. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости.	84	5,99%	59	8,73%	25	3,44%
3. Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;	142	10,12%	68	10,06%	74	10,18%
4. Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской;	47	3,35%	20	2,96%	27	3,71%
5. Регистрационный учет граждан	116	8,27%	42	6,21%	74	10,18%

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).						
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);	9	0,64%	6	0,89%	3	0,41%
7. Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования.	160	11,40%	67	9,91%	93	12,79%
8. Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Омской области;	128	9,12%	62	9,17%	66	9,08%
9. Назначение	61	4,35%	35	5,18%	26	3,58%

ежемесячных денежных выплат отдельным категориям граждан.						
10.Регистрация многодетной семьи (учет в составе многодетной семьи) для получения мер социальной поддержки.	48	3,42%	12	1,78%	36	4,95%
11. Выдача и продление электронных транспортных карт гражданам, проживающим на территории Омской области.	142	10,12%	82	12,13%	60	8,25%
12. Назначение государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта, на территории Омской области.	19	1,35%	13	1,92%	6	0,83%
13. Присвоение звания "Ветеран труда" и выдача удостоверения "Ветеран труда".	13	0,93%	8	1,18%	5	0,69%
14.Присвоение звания "Ветеран Омской области" и выдача удостоверения ветерана Омской области.	26	1,85%	13	1,92%	13	1,79%
15. Прием от налогоплательщиков, являющихся физическими лицами, налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц (форма 3-НДФЛ) на бумажном носителе.	2	0,14%	1	0,15%	1	0,14%
16.Государственная регистрация юридических лиц,	3	0,21%	2	0,30%	1	0,14%

физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств.						
17. Прием заявления физического лица о постановке на учет в налоговом органе и выдача (повторная выдача) физическому лицу свидетельства о постановке на учет.	44	3,14%	20	2,96%	24	3,30%
18. Предоставление ежемесячного пособия в связи с рождением и воспитанием ребенка.	42	2,99%	24	3,55%	18	2,48%
19. Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала.	17	1,21%	12	1,78%	5	0,69%
20. Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению.	16	1,14%	14	2,07%	2	0,28%
21. Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете.	44	3,14%	13	1,92%	31	4,26%
Всего	1403	88,17%	676	87,43%	727	100,00%

Отчет подготовлен отделом инновации и мониторинга 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 285 мужчин и 715 женщин (28,5% и 71,5% соответственно). Доля жителей города Омска составляет 52%.

Средний возраст респондентов в городе Омске – 47 лет, в муниципальных районах Омской области – 43 года.

У подавляющего большинства (918 респондентов), что составляет 91,8 %, есть доступ к сети Интернет. Об отсутствии доступа в Интернет указали 52 жителя города Омска и 30 жителей в муниципальных районах Омской области.

Только 51 респондент (26 – в городе Омске, 25 – в муниципальных районах) обращался 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		в том числе			
	респондентов					
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
Высшее или незаконченное высшее	433	43,3%	272	52,2%	161	33,6%
Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.)	459	45,9%	194	37,2%	265	55,3%
Полное среднее (средняя школа)	72	7,2%	33	6,3%	39	8,1%
Неполное среднее, начальное	36	3,6%	22	4,2%	14	2,9%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Таблица № 3

Распределение респондентов по возрасту

Варианты ответов	Число		в том числе			
	респондентов					
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
моложе 30 лет	184	18%	87	16,7%	97	20,3%
от 31 до 40 лет	221	22,1%	97	18,6%	124	25,9%
от 41 до 50 лет	265	26,5%	131	25,1%	134	28,0%
от 51 до 60 лет	149	14,9%	91	17,5%	58	12,1%
от 61 до 70 лет	120	12,0%	67	12,9%	53	11,1%
старше 70 лет	61	6,1%	48	9,2%	13	2,7%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Распределение респондентов по роду занятий

Варианты ответов	Число		в том числе			
	респондентов					
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
Работаю по найму	601	60,1%	303	58,16%	298	62,2%
Занимаюсь предпринимательской деятельностью	39	3,9%	19	3,65%	20	4,2%
Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью одновременно	13	1,3%	7	1,34%	6	1,3%
Не работаю, на пенсии	188	18,8%	122	23,42%	66	13,8%
Занимаюсь домашним хозяйством	78	7,8%	29	5,57%	49	10,2%
Временно не работаю, ищу работу	40	4,0%	19	3,65%	21	4,4%
Студент, учащийся	34	3,4%	20	3,84%	14	2,9%
Другое (нахожусь в отпуске по уходу за ребенком)	7	0,7%	2	0,38%	5	1,0%
Всего	1000	100,0%	521	100,00%	479	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		в том числе			
	респондентов					
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
Часто	203	20,3%	95	18,2%	108	22,55%
Редко	748	74,8%	393	75,4%	355	74,11%
Единожды	49	4,9%	33	6,3%	16	3,34%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Результаты опроса показали, что большинство респондентов редко обращаются в МФЦ за предоставлением государственных и муниципальных услуг, 20,3 % респондента являются частыми посетителями МФЦ.

Большинство респондентов (77,6 %) обращались за предоставлением услуг в 2025 году, остальные 22,4 % респондентов – в 2024 году.

Практически у всех респондентов конечным результатом рассмотрения обращения за получением государственной услуги было положительное решение (98,1%), решение об отказе в предоставлении услуги было получено 9 респондентами (1,9 %).

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		в том числе			
	респондентов					
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
Очень хорошо	788	78,8%	387	74,3%	401	83,7%
Скорее хорошо	193	19,3%	118	22,6%	75	15,7%
Скорее плохо	12	1,2%	12	2,3%	0	0,0%
Очень плохо	2	0,2%	2	0,4%	0	0,0%
Затрудняюсь ответить	5	0,5%	2	0,4%	3	0,6%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Число респондентов, не удовлетворенных доступностью получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ в целом, составляет всего 14 человек (1,4% 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.

Качество предоставления услуг в МФЦ

Варианты ответов	Число		в том числе			
	респондентов					
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
очень хорошо	805	80,5%	390	74,9%	415	86,6%
скорее хорошо	176	17,6%	116	22,3%	60	12,5%
скорее плохо	10	1,0%	9	1,7%	1	0,2%
очень плохо	2	0,2%	2	0,4%	0	0,0%
затрудняюсь ответить	7	0,7%	4	0,8%	3	0,6%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

В целом результаты опроса показали, что подавляющее число респондентов (98,1 %) 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		в том числе			
	респондентов					
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
да	82	8,2%	51	9,8%	31	6,5%
нет	918	91,8%	470	90,2%	448	93,5%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Таблица № 9

Фактическое обращение с жалобами

Варианты ответов	Число		в том числе			
	респондентов					
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
да	49	4,9%	36	6,9%	13	2,7%
нет	951	95,1%	485	93,1%	466	97,3%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Результаты опроса показали, что 8,2 % респондентов готовы обращаться с жалобой, если их не устроит качество предоставления услуг, и только 4,9 % 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	539	53,9%	273	52,4%	266	55,5%
нет	454	45,4%	244	46,8%	210	43,8%
не знал о такой возможности	7	0,7%	4	0,8%	3	0,6%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	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 % жителей муниципальных районов и 0,8 % 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	815	81,5%	390	74,86%	425	88,7%
скорее да	141	14,1%	98	18,81%	43	9,0%
скорее нет	29	2,9%	23	4,41%	6	1,3%
нет	5	0,5%	4	0,77%	1	0,2%
затрудняюсь ответить	10	1,0%	6	1,15%	4	0,8%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Проведенный опрос показал, что 95,6 % опрошенных удовлетворены количеством обращений в МФЦ, которые потребовались для получения результата услуги (г. Омск – 93,67%, муниципальные районы – 97,7%).

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	952	95,2%	487	93,5%	465	97,1%
нет	48	4,8%	34	6,5%	14	2,9%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	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	5	10,6%	3	9,1%	2	14,3%
был предоставлен неполный комплект необходимых документов	24	51,1%	19	57,6%	5	35,7%
сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные	2	4,3%	1	3,0%	1	7,1%
не удалось подать документы в связи с большой очередью	7	14,9%	6	18,2%	1	7,1%
Другая причина (ошибки в представленных документах, не работал ПК ПВД, не верно оплачена государственная пошлина)	9	19,1%	4	12,1%	5	35,7%
Всего	47	100,0%	33	100,0%	14	100,0%

Самой распространенной причиной, по которой респонденты не сдали документы в МФЦ с первого раза, является представление заявителями неполного комплекта документов (51,1%).

Также в качестве причин, по которым респонденты не сдали документы в МФЦ с первого раза, были названы большие очереди, 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		в том числе			
	респондентов					
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
да	21	2,7%	8	1,8%	13	3,9%
нет	751	95,4%	441	96,9%	310	93,4%
затрудняюсь ответить	15	1,9%	6	1,3%	9	2,7%
Всего	787	100,0%	455	100,0%	332	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		в том числе			
	респондентов					
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
да, хорошо	371	37,1%	240	46,1%	131	27,3%
приблизительно	358	35,8%	174	33,4%	184	38,4%
нет	271	27,1%	107	20,5%	164	34,2%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Результаты опроса показали, что большинство респондентов (72,9%) знакомы с административными регламентами предоставления услуг, и только 27,1 % респондентов незнакомы со стандартом предоставления услуги, за 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	865	86,5%	420	80,61%	445	92,9%
скорее да	126	12,6%	94	18,04%	32	6,7%
скорее нет	5	0,5%	5	0,96%	0	0,0%
нет	3	0,3%	2	0,38%	1	0,2%
затрудняюсь ответить	1	0,1%	0	0,00%	1	0,2%
Всего	1000	100,0%	521	100,00%	479	100,0%

Таблица № 17

Удовлетворенность профессионализмом специалистов МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
да	848	84,8%	413	79,3%	435	90,8%
скорее да	140	14,0%	99	19,0%	41	8,6%
скорее нет	9	0,9%	8	1,5%	1	0,2%
нет	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%
затрудняюсь ответить	2	0,2%	0	0,0%	2	0,4%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	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 99,1% и 98,8% соответственно). Оказались не совсем довольны вежливостью сотрудников МФЦ 8 из 1000 человек и профессионализмом 10 из 1000 (варианты ответа "скорее нет" и "нет"), что составляет 0,8 % и 1 % 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.	772	77,2%	326	62,6%	446	93,1%
15 мин.	101	10,1%	77	14,8%	24	5,0%
более 15 мин., но менее 30 мин.	101	10,1%	93	17,9%	8	1,7%
более 30 мин.	26	2,6%	25	4,8%	1	0,2%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	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.	859	85,9%	392	75,2%	467	97,5%
15 мин.	68	6,8%	61	11,7%	7	1,5%
более 15 мин., но менее 30 мин.	51	5,1%	46	8,8%	5	1,0%
более 30 мин.	22	2,2%	22	4,2%	0	0,0%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	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) 30-40 мин. Следует отметить, что данные респондентами указывались исходя из субъективных ощущений времени ожидания в очереди.

В течение 2024-2025 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	752	75,20%	340	65,26%	412	86,0%
скорее да	175	17,50%	121	23,22%	54	11,3%
скорее нет	49	4,90%	41	7,87%	8	1,7%
нет	16	1,60%	15	2,88%	1	0,2%
затрудняюсь ответить	8	0,80%	4	0,77%	4	0,8%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	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	772	77,2%	353	67,8%	419	87,47%
скорее да	158	15,8%	109	20,9%	49	10,23%
скорее нет	40	4,0%	36	6,9%	4	0,84%
нет	9	0,9%	9	1,7%	0	0,00%
затрудняюсь ответить	21	2,1%	14	2,7%	7	1,46%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Результаты опроса показали, что в целом положительно оценили время ожидания в очереди при обращении за услугой в МФЦ 92,7 % респондентов (респонденты из числа жителей города Омска – 88,48 %, респонденты из числа жителей муниципальных районов Омской области – 97,3 %), при получении результата услуги – 93 % респондентов (респонденты из числа жителей города Омска – 88,7 %, респонденты из числа жителей муниципальных районов Омской области – 97,7 %).

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	759	75,90%	361	69,3%	398	83,1%
скорее да	202	20,20%	133	25,5%	69	14,4%
скорее нет	20	2,00%	13	2,5%	7	1,5%
нет	5	0,50%	3	0,6%	2	0,4%
затрудняюсь ответить	14	1,40%	11	2,1%	3	0,6%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Большинство респондентов (96,1%) устраивают сроки предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ. Затруднились ответить 1,4% 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	967	96,7%	496	95,202%	471	98,3%
нет	18	1,8%	15	2,879%	3	0,6%
затрудняюсь ответить	15	1,5%	10	1,919%	5	1,0%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Проведенный опрос показал, что 98,2 % респондентов получили государственные услуги Органов в полном объеме при обращении в МФЦ (результат государственной услуги был получен без дополнительных обращений в Органы), 1,8 % заявителей пришлось обращаться в Органы в исключительных случаях.

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	823	82,3%	402	77,2%	421	87,9%
скорее да	148	14,8%	101	19,4%	47	9,8%
скорее нет	16	1,6%	11	2,1%	5	1,0%
нет	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%
затрудняюсь ответить	12	1,2%	6	1,2%	6	1,3%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Таблица № 25

Улучшение условий ведения приема посетителей в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
Улучшилось	337	33,7%	136	26,1%	201	42,0%
Скорее улучшилось	195	19,5%	127	24,4%	68	14,2%
Осталось без изменений	122	12,2%	86	16,5%	36	7,5%
Скорее ухудшилось	6	0,6%	4	0,8%	2	0,4%
Ухудшилось	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%
Затрудняюсь ответить	69	6,9%	55	10,6%	14	2,9%
Не получал(-а) данную услугу ранее	270	27,0%	112	21,5%	158	33,0%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

В целом респонденты хорошо оценивают условия ведения приема посетителей в МФЦ (97,1 %), и только 17 респондентов из 1000 (1,7 %) поставили условиям ведения приема низкую оценку.

Около половины респондентов, получавших услугу за последние 6 лет, отметили улучшение условий ведения приема посетителей (532 человека из 1000, что составляет 53,2 %).

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	842	84,2%	418	80,2%	424	88,5%
Что-то слышал(-а)	117	11,7%	74	14,2%	43	9,0%
Слышу сейчас впервые	18	1,8%	16	3,1%	2	0,4%
затрудняюсь ответить	23	2,3%	13	2,5%	10	2,1%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Таблица № 27

Использование возможностей ЕПГУ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
да	457	45,7%	235	45,1%	222	46,3%
нет	543	54,3%	286	54,9%	257	53,7%
Всего	1000	100,0%	521	100,0%	479	100,0%

Таблица № 28

Наличие личного кабинета на ЕПГУ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
да	405	88,6%	218	82,9%	187	96,4%
нет	52	11,4%	45	17,1%	7	3,6%
Всего	457	100,0%	263	100,0%	194	100,0%

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)	279	61,05%	156	66,4%	123	55,4%
Для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов	48	10,50%	19	8,1%	29	13,1%
Для направления запроса на предоставление услуги	126	27,57%	58	24,7%	68	30,6%
Другое (предварительная запись в органы власти)	4	0,88%	2	0,9%	2	0,9%
Всего	457	100,0%	235	100,0%	222	100,0%

Из ответов респондентов следует, что 95,9% респондентов знают либо слышали о существовании ЕПГУ, причем использовали возможности ЕПГУ только 45,7% – 457 респондентов, из них 235 – жители города Омска, 222 – муниципальных районов Омской области.

Отмечается тенденция к росту осведомленности респондентов о существовании ЕПГУ, а также к росту количества респондентов, использовавших возможности ЕПГУ.

У большинства воспользовавшихся ЕПГУ есть личный кабинет (405 респондентов). 279 респондента (61,05 %) использовали ЕПГУ с целью получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположении МФЦ, времени приема запросов). Только 126 респондентов (27,57 %), из них 58 жители города Омска, 68 – 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.	%
трудностей не возникало	111	11,1%	60	11,6%	51	10,6%
1. Требование избыточных документов, сведений	44	4,4%	27	5,2%	17	3,5%
2. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	11	1,1%	8	1,5%	3	0,6%
3. Ошибки в конечном результате предоставления услуги	14	1,4%	11	2,1%	3	0,6%
4. Сложность заполнения официальных форм (бланков)	89	8,9%	63	12,1%	26	5,4%
5. Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	18	1,8%	7	1,3%	11	2,3%
6. Большие очереди	74	7,4%	56	10,8%	18	3,7%
7. Хождение по многим кабинетам, учреждениям	21	2,1%	18	3,5%	3	0,6%
8. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	62	6,2%	18	3,5%	44	9,1%
9. Большие сроки получения услуги	63	6,3%	17	3,3%	46	9,6%
10. Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	25	2,5%	21	4,0%	4	0,8%

11. Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	21	2,1%	21	4,0%	0	0,0%
12. Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	7	0,7%	6	1,2%	1	0,2%
13. Избирательное отношение к заявителям ("одни заявители важнее других")	3	0,3%	3	0,6%	0	0,0%
14. Плохие условия ведения приема посетителей	4	0,4%	3	0,6%	1	0,2%
15. Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	26	2,6%	12	2,3%	14	2,9%
16. Плохая территориальная доступность МФЦ	58	5,8%	17	3,3%	41	8,5%
сбой в программе	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%
плохая работа сайта, при подтверждении талонов	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.

8,9 % респондентов (89 граждан, из них 63 – жители города Омска) отметили сложность заполнения официальных форм (бланков).

На втором месте – большие очереди (7,4% респондентов).

6,3 % респондентов отметили большие сроки получения услуги.

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	185	18,5%	170	32,8%	15	3,1%
сокращение времени ожидания в очереди	120	12,0%	110	21,2%	10	2,1%
улучшение условий ведения приема заявителей	48	4,8%	44	8,5%	4	0,8%

сокращение числа требуемых документов	151	15,1%	141	27,2%	10	2,1%
сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	51	5,1%	48	9,2%	3	0,6%
уменьшение стоимости услуги	74	7,4%	69	13,3%	5	1,0%
упрощение заполнения запросов, официальных бланков	127	12,7%	119	22,9%	8	1,7%
удобство графика работы учреждения	87	8,7%	70	13,5%	17	3,5%
доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	90	9,0%	83	16,0%	7	1,5%
вежливость и профессионализм сотрудников	144	14,4%	130	25,0%	14	2,9%
улучшение территориальной доступности органа власти	54	5,4%	51	9,8%	3	0,6%
получение информации о стадии рассмотрения обращения	90	9,0%	82	15,8%	8	1,7%
отсутствие предложений	11	1,1%	3	0,6%	8	1,7%
получение услуги без записи	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%

Как видно из приведенной таблицы, большинство предложений, полученных от респондентов, направлены на сокращение срока предоставления государственных услуг Органов – 18,5 % респондентов.

На втором месте по распространенности предложения, направленные на сокращение числа требуемых документов – 15,1 % респондентов.

14,4 % респондентов на вежливость и профессионализм сотрудников.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящий социологический опрос проведен в июле 2025 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 2024-2025 годах.

Таблица № 32

Оценка достигнутых показателей в 2025 году

Наименование индикатора	Значение показателя (целевого индикатора)		Примечание
	План	Факт	
Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг	90,0	96,5	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.:	521
- ул. Дмитриева, д. 5 , корп. 3	23
- ул. Пушкина, д. 59, корп. 1	33
- ул. Масленникова, д. 58	123
- просп. Мира, д. 19	37
- ул. Мишина, д. 8	32
- ул. Б. Хмельницкого, д. 283	136
- просп. Комарова, д. 11, корп. 1	137
Муниципальные районы, в т.ч.:	479
Азовский	12
Большереченский	10
Большеуковский	10
Горьковский	15
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	43
Павлоградский	10
Полтавский	15
Русско-Полянский	10
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	10
Черлакский	15
Шербакульский	15
Всего	1000