

**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**

2016 год

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	2
Общая характеристика участников опроса	5
Доступность получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ.....	6
Качество предоставления услуг в МФЦ	6
Использование сервиса предварительной записи.....	7
Количество обращений в МФЦ, потребовавшееся для получения государственной услуги.....	7
Удовлетворенность уровнем обслуживания сотрудниками в процессе предоставления государственных услуг.....	9
Время ожидания в очереди.....	10
Сроки предоставления государственных услуг.....	12
Получение услуги в полном объеме.....	13
Условия ведения приема посетителей в МФЦ.....	13
Предложения по улучшению качества работы МФЦ.....	14
Заключение	15

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", бюджетное учреждение Омской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – БУ "МФЦ") осуществляет 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 2016 год – 80 процентов).

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

Опрос проведен методом анкетирования респондентов в августе 2016 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 597 человек (муниципальные районы – 328 чел., г. Омск – 269 чел.)¹.

Участниками опроса стали граждане, обратившиеся за предоставлением государственных услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии, Пенсионного фонда Российской Федерации, Министерства внутренних дел России, Федеральной налоговой службы России, Министерства труда и социального развития Омской области, Главного государственно-правового управления Омской области, Главного управления государственной службы занятости населения Омской области (таблица № 1).

¹ 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.	%
Назначение ежемесячного пособия на ребенка	82	13,7	31	11,5	51	15,5
Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Омской области	71	11,9	33	12,3	38	11,6
Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	69	11,6	31	11,5	38	11,6
Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним.	63	10,6	15	5,6	48	14,6
Выдача электронных транспортных карт гражданам, проживающим на территории Омской области	48	8,0	34	12,6	14	4,3
Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал	26	4,4	14	5,2	12	3,7
Государственный кадастровый учет недвижимого имущества	25	4,2	1	0,4	24	7,3
Назначение ежемесячного пособия по уходу за ребенком	25	4,2	16	5,9	9	2,7
Присвоение звания "Ветеран Омской области" и выдача удостоверения ветерана Омской области	23	3,9	18	6,7	5	1,5
Назначение единовременного пособия женщинам, вставшим на учет по беременности и родам	17	2,8	13	4,8	4	1,2
Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала.	16	2,7	5	1,9	11	3,4
Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых паспортов, выписок)	13	2,2	0	0,0	13	4,0
Прием документов о регистрации и снятии граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ	12	2,0	5	1,9	7	2,1
Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ	10	1,7	2	0,7	8	2,4
Предоставление средств областного материнского (семейного) капитала	10	1,7	2	0,7	8	2,4
Назначение социального пособия на погребение лицу, взявшему на себя	8	1,3	4	1,5	4	1,2

обязанность осуществить погребение умершего						
Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделок с ним (выдача сведений из ЕГРП)	8	1,3	0	0,0	8	2,4
Регистрация многодетной семьи (учет в составе многодетной семьи) для получения мер социальной поддержки	8	1,3	3	1,1	5	1,5
Прием заявлений об установлении страховых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению	7	1,2	7	2,6	0	0,0
Информирование об административных правонарушениях	7	1,2	5	1,9	2	0,6
Назначение единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью	7	1,2	4	1,5	3	0,9
Назначение ежемесячных денежных выплат отдельным категориям граждан	7	1,2	7	2,6	0	0,0
Выдача сертификата на областной материнский (семейный) капитал	6	1,0	4	1,5	2	0,6
Назначение единовременного пособия при рождении ребенка	5	0,8	3	1,1	2	0,6
Установление федеральной социальной доплаты к пенсии.	4	0,7	3	1,1	1	0,3
Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ	3	0,5	1	0,4	2	0,6
Выдача и замена удостоверения лицам, проживающим на территории Омской области, которым по состоянию на 9 мая 1945 года не исполнилось 18 лет и родители (один из родителей) которых в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года погибли (пропали без вести), умерли в указанный период вследствие ранения, увечья или заболевания, полученных при защите Отечества или исполнении обязанностей военной службы на фронте, в районах боевых действий	3	0,5	3	1,1	0	0,0
Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре налогоплательщиков (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанного реестра, за исключением сведений, содержащих налоговую тайну)	3	0,5	0	0,0	3	0,9
Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств	2	0,3	0	0,0	2	0,6

Назначение членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг	2	0,3	1	0,4	1	0,3
Назначение единовременного пособия при рождении двоих и более детей	2	0,3	1	0,4	1	0,3
Государственная регистрация актов гражданского состояния	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Получение информации о положении на рынке труда	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа).	1	0,2	0	0,0	1	0,3
Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи ему средств пенсионных накоплений	1	0,2	0	0,0	1	0,3
Назначение единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Всего	597	100,0	269	100,0	328	100,0

Проведение анкетирования осуществлено специалистами комплексных центров социального обслуживания населения Омской области. Отчет подготовлен отделом предоставления государственных и муниципальных услуг БУ "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 87 мужчин и 510 женщин (14,6 и 85,4 процента соответственно). Доля жителей г. Омска составляет 45 процентов.

Средний возраст респондентов в городе Омске - 47 лет, в муниципальных районах Омской области – 42 года.

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

Распределение респондентов по возрасту

Возрастной Диапазон	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
моложе 30 лет	156	26,1	71	26,4	85	25,9
от 31 до 40 лет	156	26,1	57	21,2	99	30,2
от 41 до 50 лет	89	14,9	28	10,4	61	18,6
от 51 до 60 лет	92	15,4	55	20,4	37	11,3
от 61 до 70 лет	57	9,5	28	10,4	29	8,8
старше 70 лет	47	7,9	30	11,2	17	5,2
Всего	597	100,0	269	100,0	328	100,0

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	353	59,1	118	43,9	235	71,6
Скорее хорошо	215	36,0	125	46,5	90	27,4
Затрудняюсь ответить	13	2,2	10	3,7	3	0,9
Скорее плохо	13	2,2	13	4,8	0	0,0
Очень плохо	3	0,5	3	1,1	0	0,0
Всего	597	100,0	269	100,0	328	100,0

Число респондентов, не удовлетворенных доступностью получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ в целом, составляет 16 человек (2,7 процента от общего числа опрошенных), из них 16 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.

Качество предоставления услуг в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Очень хорошо	360	60,3	118	43,9	242	73,8
Скорее хорошо	204	34,2	124	46,1	80	24,4
Затрудняюсь ответить	17	2,8	12	4,5	5	1,5
Скорее плохо	13	2,2	12	4,5	1	0,3
Очень плохо	3	0,5	3	1,1	0	0,0
Всего	597	100,0	269	100,0	328	100,0

В целом результаты опроса показали, что подавляющее число респондентов (94,5 процента) не имеют претензий к качеству предоставления государственных услуг Органов 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	319	53,4	178	66,2	141	43,0
Нет	259	43,4	82	30,5	177	54,0
Не знал о такой возможности	19	3,2	9	3,3	10	3,0
Всего	597	100,0	269	100,0	328	100,0

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

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	428	71,7	168	62,5	260	79,3
Скорее да	116	19,4	63	23,4	53	16,2
Затрудняюсь ответить	23	3,9	15	5,6	8	2,4
Скорее нет	17	2,8	12	4,5	5	1,5
Нет	13	2,2	11	4,1	2	0,6
Всего	597	100,0	269	100,0	328	100,0

Проведенный опрос показал, что 91,1 процента опрошенных удовлетворены количеством обращений в МФЦ, которые потребовались для получения результата услуги (г. Омск – 85,9%, муниципальные районы – 95,5%).

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	515	86,3	214	79,6	301	91,8
Нет	82	13,7	55	20,4	27	8,2
Всего	597	100,0	269	100,0	328	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 № 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 был предоставлен неполный комплект необходимых документов	57	77,0	38	69,1	19	70,4

Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)	8	10,8	4	7,3	4	14,8
Не удалось подать документы в связи с большой очередью	6	8,1	5	9,1	1	3,7
Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные	3	4,1	3	5,5	0	0,0
Другая причина, затрудняюсь ответить	8	10,8	5	9,1	3	11,1
Всего	74	100,0	55	90,9	27	85,2

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

Также в качестве причин, по которым респонденты не сдали документы в МФЦ с первого раза, были названы сбои в работе программного обеспечения.

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	519	86,9	205	76,2	314	95,7
Да	54	9,0	43	16,0	11	3,4
Затрудняюсь ответить	24	4,0	21	7,8	3	0,9
Всего	597	100,0	269	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.

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).

Удовлетворенность вежливостью специалистов МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Да	522	87,4	218	81,0	304	92,7
Скорее да	62	10,4	40	14,9	22	6,7
Затрудняюсь ответить	8	1,3	8	3,0	0	0,0
Скорее нет	2	0,3	1	0,4	1	0,3
Нет	3	0,5	2	0,7	1	0,3
Всего	597	100,0	269	100,0	328	100,0

Таблица № 11

Удовлетворенность профессионализмом специалистов МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Да	501	83,9	206	76,6	295	89,9
Скорее да	77	12,9	49	18,2	28	8,5
Затрудняюсь ответить	9	1,5	7	2,6	2	0,6
Скорее нет	6	1,0	4	1,5	2	0,6
Нет	4	0,7	3	1,1	1	0,3
Всего	597	100,0	269	100,0	328	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 97,8 и 96,8 процентов соответственно). Оказались не совсем довольны вежливостью сотрудников МФЦ 5 из 597 человек и профессионализмом 10 из 597 (варианты ответа "скорее нет" и "нет"), что составляет 0,8 и 1,7 процента от общего числа респондентов соответственно.

Время ожидания в очереди

Одним из критериев оценки респондентами доступности оказания государственных услуг является время ожидания в очереди. Всем респондентам было предложено ответить, сколько времени они ожидали в очереди на прием к специалистам МФЦ для подачи и получения документов (запросов). Их ответы приведены в таблицах 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	340	57,0	117	43,5	223	68,0
15 минут	147	24,6	77	28,6	70	21,3
Более 15 минут	85	14,2	55	20,4	30	9,1
Большой промежуток времени	25	4,2	20	7,4	5	1,5
Всего	597	100,0	269	100,0	328	100,0

Таблица № 13

**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	384	64,3	131	48,7	253	77,1
15 минут	130	21,8	76	28,3	54	16,5
Более 15 минут	74	12,4	54	20,1	20	6,1
Большой промежуток времени	9	1,5	8	3,0	1	0,3
Всего	597	100,0	269	100,0	328	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.

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	385	64,5	135	50,2	250	76,2
Скорее да	99	16,6	54	20,1	45	13,7
Нет	56	9,4	41	15,2	15	4,6
Скорее нет	35	5,9	24	8,9	11	3,4
Затрудняюсь ответить	22	3,7	15	5,6	7	2,1
Всего	597	100,0	269	100,0	328	100,0

Результаты опроса показали, что в целом положительно оценили время ожидания в очереди при обращении за услугой в МФЦ 81,1 процента респондентов (респонденты из числа жителей города Омска – 70,3 процента, респонденты из числа жителей муниципальных районов Омской области – 89,9 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	515	86,3	214	79,5	301	91,8
Затрудняюсь ответить	73	12,2	47	17,5	26	7,9
Нет	9	1,5	8	3,0	1	0,3
Всего	597	100,0	269	100,0	328	100,0

Более 86 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	458	76,7	181	67,3	277	84,5
Скорее да	81	13,6	47	17,5	34	10,4
Затрудняюсь ответить	33	5,5	22	8,2	11	3,4
Скорее нет	16	2,7	12	4,5	4	1,2
Нет	9	1,5	7	2,6	2	0,6
Всего	597	100,0	269	100,0	328	100,0

Большинство респондентов (90,3 процента) устраивают сроки предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ. Затруднились ответить 5,5 процентов 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	554	92,8	237	88,1	317	96,6
Затрудняюсь ответить	25	4,2	17	6,3	8	2,4
Нет	18	3,0	15	5,6	3	0,9
Всего	597	100,0	269	100,0	328	100,0

Проведенный опрос показал, что 92,8 процента респондентов получили государственные услуги Органов в полном объеме при обращении в МФЦ (результат государственной услуги был получен без дополнительных обращений в Органы), 4,2 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	456	76,4	179	66,5	277	84,5
Скорее да	105	17,6	60	22,3	45	13,7
Затрудняюсь ответить	16	2,7	13	4,8	3	0,9
Скорее нет	12	2,0	10	3,7	2	0,6
Нет	8	1,3	7	2,6	1	0,3
Всего	597	100,0	269	100,0	328	100,0

В целом респонденты хорошо оценивают условия ведения приема посетителей в МФЦ (94 процента), только 20 респондентов, 17 из которых являются жителями города Омска, из 597 (3,3 процента) поставили 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 числа требуемых документов	240	40,2	101	37,5	139	42,4
Сокращение времени ожидания в очереди	183	30,7	101	37,5	82	25,0
Сокращение срока предоставления услуги	168	28,1	72	26,8	96	29,3
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	119	19,9	61	22,7	58	17,7
Удобство графика работы учреждения	94	15,7	28	10,4	66	20,1
Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	88	14,7	29	10,8	59	18,0
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	83	13,9	28	10,4	55	16,8
Вежливость и профессионализм сотрудников	71	11,9	32	11,9	39	11,9
Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	63	10,6	36	13,4	27	8,2
Уменьшение стоимости услуги	62	10,4	6	2,2	56	17,1
Улучшение территориальной доступности органа власти	59	9,9	33	12,3	26	7,9

Улучшение условий ведения приема заявителей	49	8,2	24	8,9	25	7,6
Другие факторы	22	3,7	3	4,2	19	9,9

Как видно из приведенной таблицы, большинство предложений, полученных от респондентов, направлены на сокращение числа требуемых документов для предоставления государственных услуг.

На втором месте по распространенности предложения, направленные на сокращение времени ожидания в очереди. Также каждый четвертый респондент назвал в качестве фактора, имеющего наибольшее значение при получении услуг в будущем, сокращение срока предоставления государственных услуг Органов.

Также 22 респондента называли и другие факторы, из них: все устраивает 21 респондента (3,5 процента) (2 – жители города Омска, 19 – жители муниципальных районов), для 1 респондента - жителя города Омска (0,2 процента) имеет значение разделение обязанностей специалистов МФЦ по направлениям для снижения загруженности.

Согласно данным проведенного социологического опроса ни одному из 597 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 2016 года в тридцати двух муниципальных районах Омской области и во всех филиалах БУ "МФЦ" г. Омска в целях определения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг.

Участниками опроса стали 597 человек, обращавшиеся в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в 2015-2016 годах.

Таблица № 20

Оценка достигнутых показателей в 2016 году

Наименование индикатора	Значение показателя (целевого индикатора)		Примечание
	План	Факт	
Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг	80,0	92,3	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.
г. Омск, в т.ч.:	269
- Центральный АО	82
- Советский АО	62
- Кировский АО	46
- Ленинский АО	48
- Октябрьский АО	31
Сельские районы, в т.ч.:	328
Азовский	17
Большереченский	17
Большеуковский	3
Горьковский	10
Знаменский	9
Исилькульский	24
Калачинский	18
Колосовский	3
Кормиловский	11
Крутинский	8
Любинский	13
Марьяновский	10
Москаленский	8
Муромцевский	11
Называевский	8
Нижеомский	6
Нововаршавский	9
Одесский	9
Оконешниковский	4
Омский	8
Павлоградский	12
Полтавский	6
Русско-Полянский	4
Саргатский	18
Седельниковский	3
Таврический	15
Тарский	24
Тевризский	2

Муниципальные районы, административные округа г. Омска	Численность участников опроса, чел.
Тюкалинский	17
Усть-Ишимский	2
Черлакский	13
Шербакульский	6
Всего	597