



**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**

2023 год

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	2
Общая характеристика участников опроса	6
Частота обращений за получением государственных услуг в МФЦ.....	7
Доступность получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ.....	8
Качество предоставления услуг в МФЦ	9
Использование сервиса предварительной записи.....	10
Количество обращений в МФЦ, потребовавшееся для получения государственной услуги.....	10
Удовлетворенность уровнем обслуживания сотрудниками в процессе предоставления государственных услуг.....	13
Время ожидания в очереди.....	14
Сроки предоставления государственных услуг.....	15
Получение услуги в полном объеме.....	16
Условия ведения приема посетителей в МФЦ.....	16
Единый портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации.....	18
Предложения по улучшению качества работы МФЦ.....	19
Заключение	23

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 2023 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 мае 2023 года. Опросный лист разработан с учетом методики проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, разработанной Министерством экономического развития Российской Федерации.

С целью получения достоверной и объективной информации проведение анкетирования осуществлено специалистами Управлений Министерства труда и социального развития Омской области.

Всего в опросе приняли участие 1019 человек (муниципальные районы – 458 чел., г. Омск – 561 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 России, Министерства труда и социального развития Омской области, Главного

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

государственно-правового управления Омской области (таблица № 1). Респонденты могли обращаться в МФЦ за предоставлением более чем 1 услуги.

Таблица № 1

Услуги, за предоставлением которых респонденты обратились в МФЦ

Варианты ответов	Число услуг		в том числе			
	шт.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
1. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество.	430	32,09%	260	36,16%	170	27,38%
2. Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;	153	11,42%	83	11,54%	70	11,27%
3. Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (в части приема и выдачи документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации);	150	11,19%	83	11,54%	67	10,79%
4. Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования;	140	10,45%	56	7,79%	84	13,53%
5. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;	109	8,13%	46	6,40%	63	10,14%

6. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости;	102	7,61%	62	8,62%	40	6,44%
7. Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской;	53	3,96%	29	4,03%	24	3,86%
8. Прием заявления физического лица о постановке на учет в налоговом органе и выдача (повторная выдача) физическому лицу свидетельства о постановке на учет	47	3,51%	16	2,23%	31	4,99%
9. Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению;	32	2,39%	19	2,64%	13	2,09%
10. Государственная регистрация актов гражданского состояния в части: - приема заявлений на государственную регистрацию заключения брака, - приема заявлений на государственную регистрацию расторжения брака, - приема заявлений о выдаче повторного свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния	26	1,94%	22	3,06%	4	0,64%
11. Назначение ежемесячного пособия в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка;	25	1,87%	18	2,50%	7	1,13%
12. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре налогоплательщиков (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанного реестра, за	21	1,57%	8	1,11%	13	2,09%

исключением сведений, содержащих налоговую тайну);						
13. 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).	18	1,34%	6	0,83%	12	1,93%
14. Прием от налогоплательщиков, являющихся физическими лицами, налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц (форма 3-НДФЛ) на бумажном носителе;	15	1,12%	6	0,83%	9	1,45%
15. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств;	13	0,97%	1	0,14%	12	1,93%
16. 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);	6	0,45%	4	0,56%	2	0,32%
Всего	1340	100,0%	719	100,0%	621	100,0%

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

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

Общая характеристика участников опроса

В опросе приняли участие 306 мужчин и 713 женщин (30% и 70% соответственно). Доля жителей города Омска составляет 55%.

Средний возраст респондентов в городе Омске – 48 лет, в муниципальных районах Омской области – 43 года.

У подавляющего большинства (899 респондентов), что составляет 88,2 %, есть доступ к сети Интернет. Об отсутствии доступа в Интернет указали 82 жителя города Омска и 38 жителей в муниципальных районах Омской области.

Только 64 респондента (24 – в городе Омске, 40 – в муниципальных районах) обращались в МФЦ в связи с осуществлением предпринимательской деятельности.

Распределение респондентов в разрезе полученного образования, возрастных групп и рода занятий отражено в таблицах №№ 2, 3 и 4 соответственно.

Таблица № 2

Образование респондентов

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
Высшее или незаконченное высшее	472	46,3%	278	49,6%	194	42,4%
Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.)	452	44,4%	242	43,1%	210	45,9%
Полное среднее (средняя школа)	68	6,7%	29	5,2%	39	8,5%
Неполное среднее, начальное	27	2,6%	12	2,1%	15	3,3%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

Таблица № 3

Распределение респондентов по возрасту

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
моложе 30 лет	153	15%	63	11,2%	90	19,7%
от 31 до 40 лет	242	23,7%	132	23,5%	110	24,0%
от 41 до 50 лет	241	23,7%	126	22,5%	115	25,1%
от 51 до 60 лет	185	18,2%	100	17,8%	85	18,6%

от 61 до 70 лет	157	15,4%	109	19,4%	48	10,5%
старше 70 лет	41	4,0%	31	5,5%	10	2,2%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

Таблица № 4

Распределение респондентов по роду занятий

Возрастной Диапазон	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Работаю по найму	580	56,9%	302	53,83%	278	60,7%
Не работаю, на пенсии	197	19,3%	130	23,17%	67	14,6%
Занимаюсь предприн имательской деятельностью	61	6,0%	26	4,63%	35	7,6%
Занимаюсь домашним хозяйством	57	5,6%	30	5,35%	27	5,9%
Временно не работаю, ищу работу	42	4,1%	27	4,81%	15	3,3%
Студент, учащийся	36	3,5%	18	3,21%	18	3,9%
Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью одновременно	11	1,1%	4	0,71%	7	1,5%
Другое	35	3,4%	24	4,28%	11	2,4%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

Частота обращений за получением государственных услуг в МФЦ

Респондентам было предложено указать, как часто им приходится обращаться за получением государственных и муниципальных услуг в МФЦ (таблица № 5).

Таблица № 5

Частота обращения за получением государственных услуг в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
Часто	237	23,3%	105	18,7%	132	28,82%
Редко	717	70,4%	424	75,6%	293	63,97%
Единожды	65	6,4%	32	5,7%	33	7,21%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

Результаты опроса показали, что большинство респондентов редко обращаются в МФЦ за предоставлением государственных и муниципальных услуг. Около четверти респондентов (23,3 %) являются частыми посетителями МФЦ.

Большинство респондентов (75,5 %) обращались за предоставлением услуг в 2023 году, остальные 24,5 % респондентов – в 2022 году.

Практически у всех респондентов конечным результатом рассмотрения обращения за получением государственной услуги было положительное решение (98,5 %), решение об отказе в предоставлении услуги было получено 15 респондентами (1,5 %).

Доступность получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ

Доступность получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ является важным критерием оценки качества предоставления государственных услуг.

На вопрос "Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги в МФЦ?" ответили все респонденты, их ответы приведены в таблице № 6.

Таблица № 6

Доступность получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
Очень хорошо	806	79,1%	432	77,0%	374	81,7%
Скорее хорошо	195	19,1%	118	21,0%	77	16,8%
Скорее плохо	8	0,8%	4	0,7%	4	0,9%
Очень плохо	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Затрудняюсь ответить	10	1,0%	7	1,2%	3	0,7%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

Число респондентов, не удовлетворенных доступностью получения информации о предоставлении государственных услуг в МФЦ в целом, составляет всего 8 человек (0,8% от общего числа опрошенных), из них 4 чел. – респонденты, принявшие участие в опросе на территории города Омска, 4 – на территории муниципальных районов.

Качество предоставления услуг в МФЦ

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

Качество предоставления услуг в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск (%)		муниципальные районы (%)	
			чел.	%	чел.	%
очень хорошо	843	82,7%	447	79,7%	396	86,5%
скорее хорошо	159	15,6%	103	18,4%	56	12,2%
скорее плохо	7	0,7%	5	0,9%	2	0,4%
очень плохо	2	0,2%	1	0,2%	1	0,2%
затрудняюсь ответить	8	0,8%	5	0,9%	3	0,7%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

В целом результаты опроса показали, что подавляющее число респондентов (98,3 %) не имеют претензий к качеству предоставления государственных услуг Органов в МФЦ.

Также респонденты ответили на вопросы, будут ли респонденты обращаться с жалобами куда-либо, в случае если их не устраивает качество предоставления услуг, и был ли у них опыт обращения с жалобами за последние 6 лет (таблицы №№ 8 и 9).

Таблица № 8

Готовность обратиться с жалобой

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	85	8,3%	60	10,7%	25	5,5%
нет	934	91,7%	501	89,3%	433	94,5%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

Таблица № 9

Фактическое обращение с жалобами

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	31	3,0%	18	3,2%	13	2,8%
нет	988	97,0%	543	96,8%	445	97,2%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

Результаты опроса показали, что 8,3 % респондентов готовы обращаться с жалобой, если их не устроит качество предоставления услуг, и только 3 % респондентов имеют реальный опыт обращения с жалобами за последние 6 лет.

Использование сервиса предварительной записи

Чтобы иметь представление о том, используют ли граждане сервис предварительной записи при обращении к специалистам МФЦ, всем респондентам было предложено ответить на вопрос "Пользовались ли Вы сервисом предварительной записи при обращении за получением услуги в МФЦ?" (таблица № 10).

Таблица № 10

Использование сервиса предварительной записи

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	648	63,6%	355	63,3%	293	64,0%
нет	364	35,7%	200	35,7%	164	35,8%
не знал о такой возможности	7	0,7%	6	1,1%	1	0,2%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	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 0,2 % жителей муниципальных районов и 1,1 % жителей города Омска.

Количество обращений в МФЦ, потребовавшееся для получения государственной услуги

В ходе опроса респондентам предлагалось ответить на вопрос "Устраивает ли Вас количество обращений в МФЦ, которое потребовалось для получения результата услуги?" (таблица № 11).

Таблица № 11

Удовлетворенность граждан количеством обращений в МФЦ, которые потребовались для получения результата услуги

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	888	87,1%	476	84,9%	412	90,0%
скорее да	97	9,5%	60	10,7%	37	8,1%
скорее нет	15	1,5%	12	2,1%	3	0,7%
нет	8	0,8%	4	0,7%	4	0,9%
затрудняюсь ответить	11	1,1%	9	1,6%	2	0,4%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

Проведенный опрос показал, что 96,6 % опрошенных удовлетворены количеством обращений в МФЦ, которые потребовались для получения результата услуги (г. Омск – 95,6%, муниципальные районы – 98,1%).

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	994	97,5%	542	96,6%	452	98,7%
нет	25	2,5%	19	3,4%	6	1,3%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	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.	%
Был предоставлен неполный комплект необходимых документов	13	52,0%	8	50,0%	2	33,3%
Сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены	3	13,6%	3	18,8%	0	0,0%
не удалось подать документы в связи с большой очередью	1	4,5%	1	6,3%	0	0,0%
Другая причина (ошибки в представленных документах, не работал ПК ПВД)	8	36,4%	4	25,0%	4	66,7%
Всего	25	100,0%	16	100,0%	6	100,0%

Самой распространенной причиной, по которой респонденты не сдали документы в МФЦ с первого раза, является представление заявителями неполного комплекта документов (45,5%).

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

Всем респондентам было предложено ответить на вопрос "Требовали ли с Вас сотрудники МФЦ лишние документы при приеме?". Результаты представлены в таблице № 14.

Таблица № 14

Требовали ли с Вас сотрудники МФЦ лишние документы при приеме

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	14	1,4%	11	2,0%	3	0,7%
нет	985	96,7%	537	95,7%	448	97,8%
затрудняюсь ответить	20	2,0%	13	2,3%	7	1,5%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

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

Также респондентов попросили ответить на вопрос: "Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?" (таблица № 15).

Таблица № 15

Знание административного регламента (стандарта услуги)

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да, хорошо	208	20,4%	93	16,6%	115	25,1%
приблизительно	437	42,9%	239	42,6%	198	43,2%
нет	374	36,7%	229	40,8%	145	31,7%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

Результаты опроса показали, что меньше половины респондентов (42,9 %) приблизительно знакомы с административными регламентами предоставления услуг, и только 20,4 % респондентов хорошо знают стандарты услуги, за предоставлением которой они обращались в МФЦ.

Удовлетворенность уровнем обслуживания сотрудниками в процессе предоставления государственных услуг

На общую оценку деятельности многофункциональных центров непосредственно влияет оценка клиентами как личных, так и профессиональных качеств специалистов, а именно: доброжелательное, вежливое отношение к клиентам, качество, полнота и точность консультаций специалистов.

Респондентам были заданы вопросы по оценке работы специалистов, участвующих в процессе предоставления государственных услуг (таблицы №№ 16 и 17).

Таблица № 16

Удовлетворенность вежливостью специалистов МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	911	89,4%	487	86,81%	424	92,6%
скорее да	101	9,9%	71	12,66%	30	6,6%
скорее нет	2	0,2%	1	0,18%	1	0,2%
нет	2	0,2%	0	0,00%	2	0,4%
затрудняюсь ответить	3	0,3%	2	0,36%	1	0,2%
Всего	1019	100,0%	561	100,00%	458	100,0%

Таблица № 17

Удовлетворенность профессионализмом специалистов МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	870	85,4%	460	82,0%	410	89,5%
скорее да	120	11,8%	80	14,3%	40	8,7%
скорее нет	14	1,4%	11	2,0%	3	0,7%
нет	3	0,3%	1	0,2%	2	0,4%
затрудняюсь ответить	12	1,2%	9	1,6%	3	0,7%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	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 99,3% и 97,2% соответственно). Оказались не совсем довольны вежливостью сотрудников МФЦ 4 из 1019 человек и профессионализмом 17 из 1019 (варианты ответа "скорее нет" и "нет"), что составляет 0,4 % и 1,7 % от общего числа респондентов соответственно.

Время ожидания в очереди

Одним из критериев оценки респондентами доступности оказания государственных услуг является время ожидания в очереди. Всем респондентам было предложено ответить, сколько времени они ожидали в очереди на прием к специалистам МФЦ для подачи и получения документов (запросов). Их ответы приведены в таблицах 18 и 19.

Таблица № 18

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

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
менее 15 мин.	919	90,2%	489	87,2%	430	93,9%
15 мин.	45	4,4%	28	5,0%	17	3,7%
более 15 мин., но менее 30 мин.	42	4,1%	32	5,7%	10	2,2%
более 30 мин.	13	1,3%	12	2,1%	1	0,2%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	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.	975	95,7%	533	95,0%	442	96,5%
15 мин.	26	2,6%	15	2,7%	11	2,4%
более 15 мин., но менее 30 мин.	15	1,5%	11	2,0%	4	0,9%
более 30 мин.	3	0,3%	2	0,4%	1	0,2%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

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

В течение 2022-2023 годов в МФЦ наблюдались периодические сбои в работе программных продуктов, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в связи с чем имели место единичные случаи превышения времени ожидания в очереди.

Чтобы иметь представление о том, как граждане оценивают время ожидания в очереди, всем респондентам было предложено ответить на вопрос "Устраивает ли Вас время ожидания в очереди при обращении за услугой в МФЦ?" (таблицы № 20 и 21).

Таблица № 20

Удовлетворенность временем ожидания в очереди (при подаче документов)

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	839	82,3%	446	79,5%	393	85,8%
скорее да	135	13,2%	80	14,3%	55	12,0%
скорее нет	21	2,1%	16	2,8%	5	1,1%
нет	15	1,5%	13	2,3%	2	0,4%
затрудняюсь ответить	9	0,9%	6	1,1%	3	0,7%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	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	870	85,4%	466	83,1%	404	88,2%
скорее да	107	10,5%	64	11,4%	43	9,4%
скорее нет	17	1,7%	14	2,5%	3	0,7%
нет	10	1,0%	8	1,4%	2	0,4%
затрудняюсь ответить	15	1,5%	9	1,6%	6	1,3%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

Результаты опроса показали, что в целом положительно оценили время ожидания в очереди при обращении за услугой в МФЦ 95,6% респондентов (респонденты из числа жителей города Омска – 93,8%, респонденты из числа жителей муниципальных районов Омской области – 97,8%), при получении результата услуги – 95,9% респондентов (респонденты из числа жителей города Омска – 94,5%, респонденты из числа жителей муниципальных районов Омской области – 97,6%).

Сроки предоставления государственных услуг

Респондентам было предложено оценить удовлетворенность сроками предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ. Результаты отражены в таблице № 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	836	82,0%	452	80,6%	384	83,8%
скорее да	139	13,6%	77	13,7%	62	13,5%
скорее нет	18	1,8%	14	2,5%	4	0,9%
нет	5	0,5%	4	0,7%	1	0,2%
затрудняюсь ответить	21	2,1%	14	2,5%	7	1,5%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

Большинство респондентов (95,6%) устраивают сроки предоставления государственных услуг при получении их через МФЦ. Затруднились ответить 2,1 % респондентов.

Получение услуги в полном объеме через МФЦ

Одним из критериев качества предоставления государственных услуг через МФЦ является возможность получения услуг в полном объеме без обращения в органы власти (таблица № 23).

Таблица № 23

Получение услуги в полном объеме при обращении в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	991	97,3%	539	96,1%	452	98,7%
нет	12	1,1%	6	1,1%	6	1,3%
затрудняюсь ответить	16	1,6%	16	2,8%	0	0,0%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

Проведенный опрос показал, что 97,3 % респондентов получили государственные услуги Органов в полном объеме при обращении в МФЦ (результат государственной услуги был получен без дополнительных обращений в Органы), 1,1 % заявителей пришлось обращаться в Органы. Следует отметить, что предоставление некоторых услуг в полном объеме через МФЦ, например "Государственной регистрации актов гражданского состояния", законодательно не предусмотрено.

Условия ведения приема посетителей в МФЦ

В ходе опроса респондентам предлагалось ответить на вопросы: "Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в МФЦ?" (таблица № 24) и "Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?" (таблица № 25).

Таблица № 24

Удовлетворенность условиями ведения приема посетителей в МФЦ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	858	84,2%	460	82,0%	398	86,9%
скорее да	136	13,3%	82	14,6%	54	11,8%
скорее нет	5	0,5%	4	0,7%	1	0,2%
нет	1	0,1%	0	0,0%	1	0,2%
затрудняюсь ответить	19	1,9%	15	2,7%	4	0,9%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	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	410	40,2%	210	37,4%	200	43,7%
Скорее улучшилось	134	13,2%	81	14,4%	53	11,6%
Осталось без изменений	84	8,2%	48	8,6%	36	7,9%
Скорее ухудшилось	3	0,3%	1	0,2%	2	0,4%
Ухудшилось	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Затрудняюсь ответить	64	6,3%	49	8,7%	15	3,3%
Не получал(-а) данную услугу ранее	324	31,8%	172	30,7%	152	33,2%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

В целом респонденты хорошо оценивают условия ведения приема посетителей в МФЦ (97,5 %), и только 6 респондентов из 1019 (0,6 %) поставили условиям ведения приема низкую оценку.

Около половины респондентов, получавших услугу за последние 6 лет, отметили улучшение условий ведения приема посетителей (544 человека из 1019, что составляет 53,4 %).

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	879	86,3%	478	85,2%	401	87,6%
Что-то слышал(-а)	110	10,8%	71	12,7%	39	8,5%
Слышу сейчас впервые	9	0,9%	3	0,5%	6	1,3%
затрудняюсь ответить	21	2,1%	9	1,6%	12	2,6%
Всего	1019	100,0%	561	100,0%	458	100,0%

Таблица № 27

Использование возможностей ЕПГУ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	388	39,2%	227	41,6%	161	36,3%
нет	601	60,8%	319	58,4%	282	63,7%
Всего	989	100,0%	546	100,0%	443	100,0%

Таблица № 28

Наличие личного кабинета на ЕПГУ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
да	371	95,6%	203	93,5%	168	98,2%

нет	17	4,4%	14	6,5%	3	1,8%
Всего	388	100,0%	217	100,0%	171	100,0%

Таблица № 29

Цель использования ЕПГУ

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Для получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположении МФЦ, времени приема запросов)	242	62,37%	146	63,5%	96	60,8%
Для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов	28	7,22%	12	5,2%	16	10,1%
Для направления запроса на предоставление услуги	113	29,12%	69	30,0%	44	27,8%
Другое (предварительная запись в органы власти)	5	1,29%	3	1,3%	2	1,3%
Всего	388	100,0%	230	100,0%	158	100,0%

Из ответов респондентов следует, что 97,1% респондентов знают либо слышали о существовании ЕПГУ, причем использовали возможности ЕПГУ только 38,1% – 388 респондентов, из них 227 – жители города Омска, 161 – муниципальных районов Омской области.

Отмечается тенденция к росту осведомленности респондентов о существовании ЕПГУ (87,6 % в 2019 году), а также к росту количества респондентов, использовавших возможности ЕПГУ (22% в 2019 году).

У большинства воспользовавшихся ЕПГУ есть личный кабинет (371 респондентов). 242 респондента (62,4 %) использовали ЕПГУ с целью получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположении МФЦ, времени приема запросов). Только 113 респондентов (29,1 %), из них 69 жителя города Омска, 44 – муниципальных районов, воспользовались ЕПГУ для направления запроса на предоставление услуги.

Предложения по улучшению качества работы МФЦ

Респондентам было предложено отметить все трудности, с которыми они столкнулись, и назвать не более 5 предложений по улучшению качества работы МФЦ (таблицы №№ 30 и 31).

Таблица № 30

Трудности, возникшие при получении услуги

Варианты ответов	Число респондентов		в том числе			
	чел.	%	г. Омск		муниципальные районы	
			чел.	%	чел.	%
Отсутствие трудностей при предоставлении услуги	651	63,9%	308	54,9%	343	74,9%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	110	10,8%	87	15,5%	23	5,0%
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	101	9,9%	73	13,0%	28	6,1%
Большие сроки получения услуги	59	5,8%	29	5,2%	30	6,6%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	43	4,2%	37	6,6%	6	1,3%
Большие очереди	31	3,0%	23	4,1%	8	1,7%
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	29	2,8%	26	4,6%	3	0,7%
Плохая территориальная доступность МФЦ	26	2,6%	9	1,6%	17	3,7%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	21	2,1%	15	2,7%	6	1,3%
Требование избыточных документов, сведений	20	2,0%	17	3,0%	3	0,7%
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	12	1,2%	7	1,2%	5	1,1%
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	8	0,8%	5	0,9%	3	0,7%
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	8	0,8%	4	0,7%	4	0,9%
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	6	0,6%	2	0,4%	4	0,9%
Недостаточная компетентность, грубость	6	0,6%	3	0,5%	3	0,7%

сотрудников						
Избирательное отношение к заявителям ("одни заявители важнее других")	2	0,2%	2	0,4%	0	0,0%
Сбои в программном комплексе	2	0,2%	0	0,0%	2	0,4%
Плохие условия ведения приема посетителей	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%
Маленькая парковочная зона	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%
Отсутствие кондиционера	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%
Отсутствие питьевой воды	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.

10,8 % респондентов (110 граждан, из них 87 – жители города Омска) отметили отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги. Это связано с отсутствием личного кабинета на ЕПГУ у большинства респондентов, а также со случаями сбоев программного комплекса в части отправки статуса заявлений в личный кабинет респондентов на ЕПГУ.

На втором месте – дороговизна услуг (пошлин, платежей) (9,9 % респондентов).

5,8 % 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	292	28,7%	134	23,9%	158	34,5%
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	257	25,2%	198	35,3%	59	12,9%
Отсутствие предложений	198	19,4%	83	14,8%	115	25,1%
Сокращение числа требуемых документов	182	17,9%	108	19,3%	74	16,2%
Уменьшение стоимости услуги	156	15,3%	96	17,1%	60	13,1%
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	116	11,4%	75	13,4%	41	9,0%
Вежливость и профессионализм сотрудников	113	11,1%	55	9,8%	58	12,7%
Сокращение времени ожидания в очереди	108	10,6%	68	12,1%	40	8,7%
Удобство графика работы	93	9,1%	43	7,7%	50	10,9%

учреждения						
Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	83	8,1%	56	10,0%	27	5,9%
Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	61	6,0%	41	7,3%	20	4,4%
Улучшение территориальной доступности органа власти	46	4,5%	25	4,5%	21	4,6%
Улучшение условий ведения приема заявителей	41	4,0%	27	4,8%	14	3,1%

Как видно из приведенной таблицы, большинство предложений, полученных от респондентов, направлены на сокращение срока предоставления государственных услуг Органов – 28,7 % респондентов.

На втором месте по распространенности предложения, направленные на получение информации о стадии рассмотрения обращения – 25,2 % респондентов.

17,9 % респондентов за сокращение числа требуемых документов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящий социологический опрос проведен в мае 2023 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 1019 человек, обратившиеся в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в 2022-2023 годах.

Таблица № 32

Оценка достигнутых показателей в 2023 году

Наименование индикатора	Значение показателя (целевого индикатора)		Примечание
	План	Факт	
Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг	90,0	97,0	Плановое значение показателя достигнуто

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

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

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

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

Численность участников опроса

Муниципальные районы, офисы БУ МФЦ г. Омска	Численность участников опроса, чел.
г. Омск, в т.ч.:	561
- ул. Дмитриева, д. 5 , корп. 3	35
- ул. Красногвардейская, д. 42	35
- ул. Пушкина, д. 59, корп. 1	35
- ул. Масленникова, д. 58	114
- просп. Мира, д. 19	44
- ул. Мишина, д. 8	28
- ул. Б. Хмельницкого, д. 283	150
- просп. Комарова, д. 11, корп. 1	120
Муниципальные районы, в т.ч.:	458
Азовский	18
Большереченский	10
Большеуковский	10
Горьковский	10
Знаменский	9
Исилькульский	22
Калачинский	17
Колосовский	10
Кормиловский	10
Крутинский	10
Любинский	21
Марьяновский	16
Москаленский	20
Муромцевский	18
Называевский	11
Нижнеомский	10
Нововаршавский	10
Одесский	10
Оконешниковский	10
Омский	34
Павлоградский	10
Полтавский	14
Русско-Полянский	10
Саргатский	18
Седельниковский	10

Муниципальные районы, офисы БУ МФЦ г. Омска	Численность участников опроса, чел.
Таврический	17
Тарский	25
Тевризский	11
Тюкалинский	13
Усть-Ишимский	10
Черлакский	19
Шербакульский	15
Всего	1019