Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

Администрация города Сургута

Муниципальное казённое учреждение

«наш город»

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

**«Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»**

*Руководитель проекта:*

СЕРДЮКОВ Д.В. – директор МКУ «Наш город».

*Консультации:*

СОФРОНИ А.Г. – заместитель директора МКУ «МФЦ г. Сургута»;

*Составители:*

АКИМОВА М.Н. – заместитель директора МКУ «Наш город»;

АФАНАСЬЕВА О.С. – начальник информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город»;

ВАЛИЕВА Р.Р. – эксперт информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город».

**Сургут, 2014**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стр. |
| 1.Методологический раздел…..……………………………………………… | 3 |
| 1.2. Методико-процедурный раздел…………………………...…………..… | 5 |
| 2. Общие сведения о респондентах..………………………………………… | 6 |
| 3. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»………………………  3.1. Оценка деятельности сотрудников МФЦ г.Сургута….………..…….. | 9  9 |
| 3.2. Оценка информационного сопровождения деятельности МФЦ  г. Сургута ……………………………………………………………………... | 12 |
| 3.3. Оценка потребителями качества услуг по принципу «одного окна».… | 14 |
| 4. Заключение………………………………………………………………… | 17 |
| 5. Приложение 1…...……………………………………………….………… | 19 |
| 6. Приложение 2. ……………………………………………………...……… | 25 |

**1. Методологический раздел**

**Цель исследования –** выявить уровень удовлетворённости населения города качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна».

**Задачи исследования:**

1. Определить степень удовлетворенности заявителей (жителей города, обращавшихся с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме в МКУ «МФЦ г. Сургута» (далее-МФЦ, МФЦ г. Сургута, многофункциональный центр) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»;

2. Определить причины выбора заявителями обращения в МФЦ г. Сургута, вместо непосредственного обращения в орган, предоставляющий услугу напрямую;

3. Определить приоритетные для респондентов источники информации о порядке получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых МФЦ г. Сургута;

4. Выявить отсутствие или наличие проблем, которые могли возникнуть у респондентов в процессе взаимодействия со специалистами МФЦ;

5. Определить уровень удовлетворённости заявителей качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ;

6. Определить уровень удовлетворённости заявителей качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ;

7. Выявить уровень удовлетворённости заявителей качеством условий организации и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г. Сургута.

**Объект исследования –** жители города Сургута, старше 18 лет, обращавшиеся за получением государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» в МФЦ г. Сургута, в 2014 году.

**Предмет исследования –** удовлетворенность населения города качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» МФЦ г. Сургута.

**Основная гипотеза исследования:**

Жители города Сургута, обращавшиеся за получением государственных и муниципальных услуг, в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством предоставления услуг по принципу «одного окна» МФЦ г. Сургута.

**Рабочие гипотезы:**

1. Степень удовлетворённости респондентов качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» МФЦ г. Сургута, находится на достаточно высоком уровне;

2. Жители города обращаются за получением государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» в МФЦ г. Сургута, вместо непосредственного обращения в орган, предоставляющий услугу напрямую, в связи с отсутствием в МФЦ очередей;

3. В процессе получения услуг респондентам не приходилось сталкиваться с проблемами или необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута.

**1.2. Методико-процедурный раздел**

**АНКЕТНЫЙ ОПРОС**

**Выборочная совокупность**

В ходе исследования проведен опрос взрослого населения (18 лет и старше), жителей города Сургута, обращавшихся в течение 2014 года в МФЦ г. Сургута за получением государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» (n=509), целевая выборка.

Тип выборочной совокупности: анкетирование респондентов по месту получения услуг (во время получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре города Сургута).

**Объем и формирование выборки в городе**

При планировании исследования исходными принципами формирования выборки являлось: включение в выборку исследования респондентов, являющихся потребителями государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» в МФЦ г.Сургута.

Формулировки вопросов в отчете соответствуют формулировкам вопросов анкеты.

Табл. 1.**Рабочий план социологического исследования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Название этапа** | **Срок реализации** |
| **1.Подготовительный этап** | | |
| 1.1 | изучение материалов по указанной теме, расчет выборки исследования | Январь 2014 |
| 1.2 | создание и согласование диагностического инструментария | Февраль 2014 |
| **2. Организационный этап** | | |
| 2.1 | проведение опроса жителей города, о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» | Март -  Октябрь 2014 |
| **3. Завершающий этап** | | |
| 3.1 | подготовка аналитического отчета | Ноябрь 2014 |
| 3.2 | оформление аналитического отчета | Ноябрь 2014 |
| 3.3 | тиражирование и предоставление аналитического отчета в адрес заказчика исследования | Декабрь 2014 |

**2. Общие сведения о респондентах**

В социологическом исследовании, целью которого являлось выявление уровня удовлетворённости населения города качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», приняли участие 509 респондентов, проживающих в г. Сургуте, в возрасте старше 18 лет. Из них – 28,7% мужчин и 71,3% женщин. 9,3% опрошенных в возрасте 18-24 (лет), 28,7% в возрасте 25-34 (лет), 19,4% - 35-44 (лет), 15,8% в возрасте 45-54 (лет), и 26,9% от 55 лет и старше. Рис.1.

*Рис.1. Половозрастные характеристики респондентов, в%*

Таким образом, преобладающее большинство заявителей в МФЦ г. Сургута, принявших участие в опросе – это женщины в возрасте от 25 до 34 лет (19,4%) и 55 лет и старше (20,9%). В числе опрошенных мужчин, больше всего представителей средней возрастной категории (от 25 до 44 лет).

В отношении занятости респондентов, было выявлено, что в числе тех, кто принял участие в опросе, большинством оказались работники нефтегазодобычи, переработки, геологии (15%) и те, кто на данный момент значительную часть времени проводит дома: пенсионеры (28,1%), молодые мамы в декрете и домохозяйки (7,5%). 12% респондентов – работники бюджетной сферы (образование, здравоохранение, культура, муниципальная и государственная службы). Табл.2.

Таблица 2. Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?, в%

|  |  |
| --- | --- |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 15,0 |
| Строительство | 6,3 |
| Энергетика | 4,2 |
| Все виды транспорта | 4,2 |
| Почтовая, телефонная связь | 1,0 |
| ЖКХ | 0,4 |
| Легкая промышленность | 0 |
| Работник системы образования | 4.0 |
| Работник системы здравоохранения | 3,4 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 1,6 |
| СМИ | 0,4 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 6,1 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 2,6 |
| Муниципальный, государственный служащий | 3,0 |
| Работник банка, страховой компании | 3,6 |
| Предприниматель | 2,6 |
| Студент, учащийся | 1,6 |
| Временно без работы | 2,4 |
| Пенсионер | 28,1 |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 7,5 |
| Другое | 2,4 |

В основном, среди опрошенных оказались респонденты с высшим (50,6%) и средним специальным образованием (30%). В браке из них состоят 59,6%. Более 21% анкетируемых указали, что не замужем/холосты, каждый восьмой респондент находится в разводе.

Большая часть опрошенных являются коренными сургутянами или проживают в городе свыше 20 лет (67,2%). В меньшей степени в выборке опроса респондентов, обращавшихся в МФЦ, которые приехали в город совсем недавно или проживают здесь не более 6 лет. Таковых, в общей сложности, оказалось 9,2%. Рис.2.

*Рис.2. Как давно вы проживаете в Сургуте?, в%*

Чуть более половины опрошенных граждан, как отмечают сами респонденты, имеют средний материальный достаток – 52,8% (в совокупности ответивших «Денег хватает на крупную бытовую технику, но мы не можем сейчас купить квартиру или машину» и «Денег хватает на одежду и питание, но купить сейчас бытовую технику было бы трудно»). Хорошим его считают – 13,3%, ещё столько же респондентов заявили о трудном финансовом состоянии – 13,3%. Затруднились с ответом 20,6% от общего числа опрошенных. Рис. 3.

*Рис.3. Пожалуйста, опишите Ваше материальное положение, в%*

Среди заявителей, участвовавших в опросе, 51,4% указали, что посещали МФЦ г. Сургута неоднократно, из них 28,6% - посещали дважды, 22,8% - три и более раз. 48,7% - отметили, что обращались впервые. Причины посещения МФЦ г. Сургута респондентами - это, в основном, подача документов, необходимых для получения услуги (86,1%), и получение консультации о порядке предоставления услуги (26,1%). Среди тех, кто обращался в МФЦ повторно, одна десятая часть заявителей указали, что не смогли сдать документы из-за обнаружения ошибки или отсутствия какого-либо документа, необходимого для получения услуги. Лишь 3% анкетируемых заявили, что им не удалось сдать документы из-за больших очередей и длительного ожидания приема в МФЦ г.Сургута. Рис.4.

*Рис.4. Отметьте, пожалуйста, все случаи Вашего посещения МФЦ г. Сургута»?, в%*

**3. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»**

**3.1. Оценка деятельности сотрудников МФЦ г. Сургута**

Для оценки взаимодействия заявителей с одной стороны и специалистов, оказывающих услуги, с другой, респондентам адресовался комплексный вопрос, ответы на который позволяют увидеть не только общую удовлетворенность качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг, но и оценки заявителей отдельных аспектов взаимодействия – внимательности и вежливости сотрудников, компетентности и общего уровня обслуживания. Рис.5.

*Рис.5. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг, в%*

Практически все респонденты частично или полностью удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г.Сургута.

Такой же положительный настрой можно отметить и при ответах на следующий вопрос, при котором анкетируемым предлагалось отметить причину, по которой они могли быть не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг. Так 94% опрошенных ответили, что условия организации и предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ г. Сургута их полностью устраивают. Табл.3.

Таблица 3. Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ г. Сургута, отметьте, пожалуйста, по какой причине?

|  |  |
| --- | --- |
| Меня все устраивает | 94,5% |
| Отсутствие сотрудников в рабочее время | 0,9% |
| Государственные и муниципальные услуги были оказаны некачественно | 0,2% |
| Невозможно дозвониться, найти нужного специалиста | 1,5% |
| Грубость, невнимательность сотрудников | 0% |
| Запутанная процедура оформления документов | 0,9% |
| Приходится ждать принятия решения больше установленного срока | 1,8% |
| Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу | 0,7% |
| Другое | 2,2% |

Далее на вопрос «Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованным действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?» только 4% респондентов указали, что с проблемами сталкивались. Из них относительное большинство отметили такую проблему как: «установление неофициальной очереди». Ещё часть опрошенных утверждают, что сотрудники МФЦ просили донести документы, предоставление которых, с точки зрения респондентов, не предусмотрено действующим законодательством. Один из респондентов в строке ответа «Другое» указал на то, что в отделении многофункционального центра на бульваре Свободы, д.2. «не принимают в порядке живой очереди, а только по записи».

Безусловно, положительным является тот факт, что ни один из заявителей не столкнулся с некультурным или хамским отношением со стороны сотрудников учреждения. Рис.6.

*Рис.6. Ответы респондентов на вопрос: «С какими проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?» из числа 4%респондентов, указавших ранее, что с проблемами сталкивались, в%*

96,2% респондентов указали, что для получения качественного обслуживания в МФЦ г. Сургута им не приходилось использовать личные связи (знакомства), 1,8% опрошенных отказались от ответа, и только 2% заявителей отметили, что такая ситуация имела место. При этом стоит отметить, что респонденты могли указать данный вариант ответа и при отсутствии подобной ситуации, в качестве выражения своеобразного протеста, к примеру, при длительном ожидании приёма или иной ситуации, так как граждане, использующие так называемый «блат» чаще всего склонны скрывать данный вид взаимодействия.

В отношении времени ожидания приёма специалистом МФЦ, большая часть анкетируемых указали, что потратили менее 15 минут на ожидание в очереди. Больше 30 минут при подаче документов пришлось потратить каждому седьмому заявителю, а при получении результатов (итоговых документов) - только каждому двенадцатому. Обратная ситуация складывается у тех, кто ожидал в очереди больше часа. Здесь большинством оказались те, кто пришел в центр для подачи документов, таких оказалось 8% опрошенных, тогда как обратившихся за результатами услуг и прождавших аналогичное время, было почти в 4 раза меньше. Рис.7.

|  |  |
| --- | --- |
| Ряд1 | При подаче документов во время визита в МФЦ г. Сургута? |
| Ряд2 | При получении результата услуги во время визита в МФЦ г. Сургута |

*Рис.7. Скажите, пожалуйста, сколько примерно времени Вы потратили на ожидание в очереди?, в%*

Исходя их этого, можно предположить, что сургутяне довольно высоко оценивают работу сотрудников МФЦ г.Сургута, и в большей мере удовлетворены качеством обслуживания и предоставлением услуг. По мнению опрошенных действия работников учреждения обоснованы и не вызывают никаких проблем и нареканий со стороны заявителей, участвовавших в исследовании.

**3.2. Оценка информационного сопровождения деятельности**

**МФЦ г. Сургута**

С целью выяснения качества информационного сопровождения деятельности многофункционального центра г. Сургута, респондентам было предложено оценить отдельные аспекты информационной политики в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Так, большинство опрошенных указали на полную или частичную удовлетворенность доступностью, полнотой, актуальностью и количеством источников получения информации о деятельности МФЦ г.Сургута. Рис.8.

*Рис.8. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, в%*

Что касается источников получения информации, то здесь наиболее популярным является так называемое «сарафанное радио». Более 35% опрошенных узнают информацию из уст родственников, знакомых и коллег. Следующими в рейтинге идут личная консультация с сотрудником в центре (32%) и Интернет ресурсы (23,1%). Рис.9.

*Рис.9. Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг?, в%*

Почти каждый второй респондент, участвовавший в исследовании считает, что для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г.Сургута не нужно предпринимать никаких активных действий (Рис.10), тогда как четвертая часть анкетируемых напротив считает, что изменения в лучшую сторону в данной сфере возможны. В качестве предложений по улучшению качества информационного сопровождения были озвучены такие меры, как: реклама по телевидению, увеличение штата сотрудников, более быстрое обслуживание и обработка документов. С более подробным перечнем предложений, внесенных заявителями, можно ознакомиться в таблице 4.

*Рис.10. На Ваш взгляд, нужно ли что – либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г.Сургута?*

Таблица 4.На Ваш взгляд, нужно ли что-либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута (вариант ответа «ДА»)

|  |  |
| --- | --- |
| Ответ | Количество повторений |
| Увеличение штата; быстрое обслуживать и обработка документов, внесение в реестр | 2 |
| Уменьшение времени получения услуги, конечного результата | 1 |
| Сделать филиал в одном из районов города | 1 |
| Иметь информацию социальной службы ((Мира 44/1) (должна быть в ваших компьютерах)) | 1 |
| Рекламировать по телевидению | 3 |
| Исключить очереди | 1 |
| Больше информации | 1 |
| Фотографа для фото на паспорт | 1 |
| Сайт МФЦ | 1 |
| Повышение квалификации сотрудников | 1 |
| Все устраивает | 1 |
| В части информационной работы в интернете | 1 |

Таким образом, можно отметить высокую степень информационного обеспечения деятельности многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг, что в свою очередь оказывает положительное влияние на респондентов, поставивших довольно высокую отметку при оценке качества информационного сопровождения, при этом стоит учитывать и отдельные предложения и замечания респондентов.

**3.3. Оценка потребителями качества услуг по принципу «одного окна»**

На сегодняшний день на базе МКУ «МФЦ г.Сургута» на бесплатной основе оказывается более 170 государственных и муниципальных услуг. Для обеспечения открытого общения с заявителями, своевременного и полного информирования граждан организована работа отдела информационно-справочного обслуживания, при обращении в который можно получить информацию о порядке предоставления услуг, а также осуществить мониторинг оказания услуги[[1]](#footnote-1). Но позволяют ли эти факторы в полной мере обеспечить качественное, быстрое обслуживание потребителей, а также в целом процесс получения услуг.

Судя по ответам респондентов, процесс получения государственных и муниципальных услуг, начиная с подачи документов до получения конечного результата, представляется им совершенно не сложным. Рис.11.

*Рис.11. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной/ муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г.Сургута до получения конечного результата услуги, в%*

Также было выявлено, что подавляющее большинство респондентов в полной мере удовлетворены качеством услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», точнее 97,7% в совокупности ответивших «удовлетворён» и «скорее удовлетворён». Рис.12.

*Рис.12. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» МФЦ г. Сургута, в%*

Примечательно, что похожие результаты прослеживаются и в других регионах страны. Так, например, большинство жителей столицы, имевших опыт взаимодействия с многофункциональными центрами, оценивают их работу довольно высоко. Среди наиболее популярных причин обращения в МФЦ, москвичи, к примеру, назвали «сокращенные сроки прохождения всех процедур»[[2]](#footnote-2).

Аналогичная причина является первостепенной и при обращении сургутян в МФЦ г. Сургута, так, большинство респондентов указали, что выбирают сотрудничество с многофункциональным центром из-за больших очередей в органе, непосредственно предоставляющем услугу. Табл.5.

Таблица 5. Укажите, пожалуйста, почему Вы обратились именно в МФЦ г. Сургута для получения государственной/муниципальной услуги (вместо обращения непосредственно в орган, предоставляющий услугу)?, в %

|  |  |
| --- | --- |
| Из-за больших очередей в органе, предоставляющем услугу | 47,4 |
| Для повышения уровня комфортности при получении государственной и муниципальной услуги | 36,9 |
| Для обеспечения гарантии получения государственной и муниципальной услуги | 14,5 |
| Потому, что МФЦ г.Сургута является местом предоставления государственных и муниципальных услуг | 32,5 |
| Увидел(а) рекламу в средствах массовой информации, сети Интернет и т.д. | 10,4 |
| Другое | 3,6 |
| Затрудняюсь ответить | 0,8 |

Анализ отношения заявителей к условиям организации и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г.Сургута показал, что более чем половина опрошенных, полностью или частично удовлетворены уровнем комфортности предоставления услуг в целом, доступностью получения услуг для всех категорий граждан и организацией очередности приема, что включает в себя:

* Условия ожидания приема в секторе информирования и ожидания (79,2%);
* Возможность произвести оплату государственных и муниципальных услуг (82,9%);
* Соблюдение температурного режима и наличие санитарных помещений (85%);
* Оборудование входа в здание (82,6%);
* Местонахождение центра (65,8%);
* Оборудование мест для заполнения документов (81,4%);
* Сроки предоставления услуг (76,7%);
* Степень информированности, в частности о правилах и условиях предоставления услуг (76,7%);
* График работы МФЦ г.Сургута (94,1%) и др.

Единственным весомым фактором, влияющим на недовольство 12,1% потребителей услуг, и требующим по мнению опрошенных более внимательного отношения муниципальных властей, является труднодоступность многофункционального центра, отсутствие городского общественного транспорта, обеспечивающего доступный проезд до многофункционального центра.

**4. Заключение**

Предоставление населению государственных и муниципальных услуг - один из факторов, который существенно влияет на доверие населения к власти. Многие граждане сталкиваются с органами государственной и муниципальной власти только в тех случаях, когда оформляют различные справки на получение субсидий, меняют паспорта или оформляют в собственность дачный участок. Соответственно, мнение о работе государственных органов во многом зависит от качества работы по оказанию населению государственных и муниципальных услуг[[3]](#footnote-3). Таким образом, целью нашего исследования являлось определение уровня удовлетворённости населения города качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна».

В ходе опроса, были подтверждены основная и рабочие гипотезы, обозначенные в начале исследования, достигнуты и решены поставленные задачи. Так, степень удовлетворённости населения города качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», находится на достаточно высоком уровне. В процентном эквиваленте уровень удовлетворённости достигает 97,7%. Среди основных причин выбора заявителями способа обращения в МФЦ г. Сургута, вместо непосредственного обращения в орган, предоставляющий услугу напрямую, были названы позиции: «Из-за больших очередей в органе, предоставляющем услугу» и «Для повышения уровня комфортности при получении государственной и муниципальной услуги».

Среди наиболее популярных источников получения информации о перечне предоставляемых услуг на базе МФЦ г. Сургута, порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, пока лидирует «сарафанное радио» и личная консультация с сотрудниками МФЦ, на третьем месте рейтинга - Интернет ресурсы. При этом традиционно, к наиболее эффективным средствам информирования сургутяне и жители других городов России относят телевидение и сеть Интернет. Таким образом, можно предположить, что получение респондентами информации об МФЦ г. Сургута от родственников, знакомых и коллег обусловлено в настоящее время тем, что предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» для города является новшеством.

В целом, в отношении удовлетворённости заявителей качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута, а именно: доступностью получения информации, объемом (полнотой) предоставляемой информации, актуальностью и количеством источников получения информации, респондентами были даны положительные оценки, свидетельствующие о полной либо частичной удовлетворенности. В качестве предложений для улучшения качества информационного сопровождения, были указаны такие пункты, как: увеличение рекламного сопровождения по телевидению, посредством специализированного сайта МФЦ г.Сургута и в сети Интернет в целом, в том числе и о филиалах многофункционального центра в городе.

Удовлетворённость заявителей качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ также находится на достаточно высоком уровне. Практически каждый респондент отметил полную удовлетворенность качеством выполняемых работ. Среднее время ожидания приема, по мнению респондентов, составило не более 15 минут. При этом больше 30 минут при подаче документов пришлось потратить каждому седьмому заявителю. Безусловно, положительным также является тот факт, что получение государственных и муниципальных услуг, начиная с подачи документов до получения конечного результата, по мнению 63% заявителей представляет собой совершенно не сложный механизм.

Анализ отношений заявителей к условиям организации и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г.Сургута показал, что большая часть опрошенных, полностью или частично удовлетворены уровнем комфортности предоставления услуг в целом, доступностью получения услуг для всех категорий граждан и организацией очередности приема.

Стоит отметить, что аналогичные результаты удовлетворенности качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг и причинами сотрудничества именно с многофункциональными центрами при получении данных услуг, прослеживаются и в других регионах России. Что представляется достаточно предсказуемым, так как получение услуг на базе МФЦ является более удобным для населения, чем традиционный сбор справок в различных кабинетах органов власти.

В ходе исследования не удалось однозначно определить портрет заявителя в МФЦ г. Сургута. За получением услуг предоставляемых посредством «одного окна» обращались жители разных возрастных групп, значительную долю которых составили женщины в возрасте от 25 до 34 лет и 55 лет и старше, а также мужчины средней возрастной категории. У большинства из них высшее или средне специальное образование. Более половины заявителей – работающее население. Таким образом, можно заключить, что посетителям МФЦ г.Сургута должны быть максимально доступны различные формы взаимодействия с учреждением, информация о многофункциональном центре должна быть адаптирована для широкого круга потребителей услуг.

Приложение 1

**Таблицы линейных распределений**

# Таблицы линейных распределений для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг предоставляемых по принципу «Одного окна»

|  |  |
| --- | --- |
| **Как давно вы проживаете в Сургуте?** | |
| Менее 3 лет | 4,9 |
| 3-5 лет | 4,3 |
| 6 – 10 лет | 9,1 |
| 11 – 20 лет | 13,0 |
| Свыше 20 лет | 67,2 |
| Другое | 1,4 |
| **Отметьте, пожалуйста, все случаи Вашего посещения МФЦ г. Сургута** | |
| Подача документов, необходимых для получения услуги | 86,1 |
| Получение консультации о порядке предоставления услуги | 26,1 |
| Не удалось сдать документы с первого раза: (пришлось доносить документы, обнаружились ошибки при подаче документов) | 10,4 |
| Не удалось сдать документы с первого раза: (большие очереди, длительное ожидание приема документов в МФЦ г. Сургут) | 3,5 |
| За результатом предоставления государственной/муниципальной услуги (за итоговым документом) | 9,5 |
| Другое | 1,7 |
| **Укажите, пожалуйста, почему Вы обратились именно в МФЦ г. Сургута для получения государственной/муниципальной услуги (вместо обращения непосредственно в орган, предоставляющий услугу)?** | |
| Из-за больших очередей в органе, предоставляющем услугу | 47,4 |
| Для повышения уровня комфортности при получении государственной и муниципальной услуги | 36,9 |
| Для обеспечения гарантии получения государственной и муниципальной услуги | 14,5 |
| Потому, что МФЦ г.Сургута является местом предоставления государственных и муниципальных услуг | 32,5 |
| Увидел(а) рекламу в средствах массовой информации, сети Интернет и т.д. | 10,4 |
| Другое | 3,6 |
| Затрудняюсь ответить | 0,8 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» МФЦ г.Сургута?** | |
| Удовлетворен | 86,8 |
| Скорее удовлетворен | 10,9 |
| Скорее не удовлетворен | 1,0 |
| Не удовлетворен | 0,2 |
| Затрудняюсь ответить | 1,2 |
| **Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг?** | |
| Информационные стенды, брошюры, памятки в МФЦ г.Сургута | 18,2 |
| Информационные стенды, брошюры, памятки в органе, предоставляющем услугу | 13 |
| Личная консультация с сотрудником в МФЦ г.Сургута | 32 |
| Личная консультация со специалистом в органе, предоставляющем услугу | 10,7 |
| Консультация по многоканальному телефону в МФЦ г.Сургута | 8,7 |
| Консультация по телефону в органе, предоставляющем услугу | 4,7 |
| Публикации в газетах | 6,3 |
| Передачи на телевидении, радио | 13,6 |
| Рассказы родственников, знакомых, коллег | 35,2 |
| Интернет (интернет – сайте Администрации города) | 23,1 |
| Другое | 2 |
| **На Ваш взгляд, нужно ли что – нибудь предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г.Сургута?** | |
| Да | 22,8 |
| Нет | 77,0 |
| **Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованным действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?** | |
| Да | 4 |
| Нет | 96 |
| **Если да, то, с какими проблемами и необоснованными действами со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?** | |
| Установление неофициальной очереди | 46,2 |
| Требование предоставления документов, не предусмотренных действующим законодательством | 30,8 |
| Некультурное, хамское отношении | 0 |
| Отказ в приеме документов для предоставления услуги, совет обратиться за получением услуги напрямую в орган (организацию), предоставляющий данную услугу | 7,7 |
| Другое | 23,1 |
| **Скажите, пожалуйста, приходилось ли Вам использовать когда – либо личные связи (знакомства), что бы получить качественное обслуживание в МФЦ г.Сургута?** | |
| Нет | 96,2 |
| Да, иначе получить услугу очень сложно | 2,0 |
| Отказ от ответа | 1,8 |
| **Скажите, пожалуйста, сколько примерно времени Вы потратили на ожидание в очереди:** | |
| 1. **При подаче документов во время визита в МФЦ г. Сургута:** | |
| Не более 15 минут | 52,3 |
| От 15 до 30 минут | 26,2 |
| От 30 минут до 1 часа | 13,5 |
| Час и более | 8,0 |
| 1. **При получении результата услуги во время визита в МФЦ г. Сургута:** | |
| Не более 15 минут | 52,2 |
| От 15 до 30 минут | 36,8 |
| От 30 минут до 1 часа | 8,7 |
| Час и более | 2,3 |
| **Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной/ муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г.Сургута до получения конечного результата услуги?** | |
| Очень сложный | 2,0 |
| Довольно сложный | 3,6 |
| Не очень сложный | 27,2 |
| Совсем не сложный | 63,0 |
| Затрудняюсь ответить | 4,2 |
| **Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ г. Сургута, отметьте, пожалуйста, по какой причине:** | |
| Меня все устраивает | 94,5 |
| Отсутствие сотрудников в рабочее время | 0,9 |
| Государственные и муниципальные услуги были оказаны некачественно | 0,2 |
| Невозможно дозвониться, найти нужного специалиста | 1,5 |
| Грубость, невнимательность сотрудников | 0 |
| Запутанная процедура оформления документов | 0,9 |
| Приходится ждать принятия решения больше установленного срока | 1,8 |
| Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу | 0,7 |
| Другое | 2,2 |
| **Сколько раз Вы посещали МФЦ г. Сургута?** | |
| Посещал 1 раз | 48,7 |
| Посещал дважды | 28,6 |
| Посещал неоднократно (3 и более раз) | 22,8 |
| **Ваш пол** | |
| Женский | 71,3 |
| Мужской | 28,7 |
| Ваш возраст | |
| От 18 до 24 лет | 9,3 |
| От 25 до 34 лет | 28,7 |
| От 35 до 44 лет | 19,4 |
| От 45 до 54 лет | 15,8 |
| Старше 55 лет | 26,9 |
| **Образование** | |
| Неполное общее среднее | 2,6 |
| Полное общее среднее | 8,5 |
| Среднее специальное | 30,0 |
| Незаконченное высшее | 7,9 |
| Высшее | 50,6 |
| **Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** | |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 15,0 |
| Строительство | 6,3 |
| Энергетика | 4,2 |
| Все виды транспорта | 4,2 |
| Почтовая, телефонная связь | 1,0 |
| ЖКХ | 0,4 |
| Легкая промышленность | 0 |
| Работник системы образования | 4.0 |
| Работник системы здравоохранения | 3,4 |
| Работник культуры, соц. Обслуживания | 1,6 |
| СМИ | 0,4 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 6,1 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 2,6 |
| Муниципальный, государственный служащий | 3,0 |
| Работник банка, страховой компании | 3,6 |
| Предприниматель | 2,6 |
| Студент, учащийся | 1,6 |
| Временно без работы | 2,4 |
| Пенсионер | 28,1 |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 7,5 |
| Другое | 2,4 |
| Пожалуйста, опишите Ваше материальное положение | |
| Мы можем позволить себе все, в том числе и приобретение квартиры и машины | 13,3 |
| Денег хватает на крупную бытовую технику, но мы не можем сейчас купить квартиру или машину | 28,6 |
| Денег хватает на одежду и питание, но купить сейчас бытовую технику было бы трудно | 24,2 |
| На питание денег хватает, но покупка одежды вызывает затруднения | 10,3 |
| Денег не хватает даже на питание. Мы еле-еле сводим концы с концами | 3,0 |
| Затрудняюсь ответить | 20,6 |
| Семейное положение | |
| Женат/замужем | 59,6 |
| Холост/не замужем | 21,4 |
| Разведен/разведена | 11,8 |
| Вдовец/вдова | 7,2 |

**Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен полностью | Скорее удовлетворен | Скорее НЕ удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 1)Доступностью получения информации: *по телефону МФЦ г. Сургута, ч/з сайт Администрации Сургута, информационные стенды в помещении МФЦ г. Сургута* | 71,9 | 15,5 | 2,9 | 1,7 | 8,1 |
| 2) Объемом (полнотой) предоставляемой информации | 72,1 | 19,3 | 3,0 | 1,0 | 4,7 |
| 3) Актуальностью (достоверностью на момент обращения) | 77,2 | 16,2 | 2,0 | 0 | 4,6 |
| 4) Количеством источников получения информации | 69,3 | 18,2 | 3,5 | 2,4 | 6,7 |

**Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен полностью | Скорее удовлетворен | Скорее НЕ удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 1)Внимательностью и вежливостью сотрудников МФЦ г. Сургута | 92,6 | 6,8 | 0 | 0 | 0,6 |
| 2) Компетентностью сотрудников | 85,3 | 12,6 | 0,7 | 0,2 | 1,2 |
| 3) Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников | 89,6 | 9,2 | 0,5 | 0 | 0,7 |
| 4) Ответами на Ваши звонки по телефону или письменные запросы | 70,4 | 11,6 | 2,2 | 1,9 | 13,9 |

**Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г. Сургута:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен полностью | Скорее удовлетворен | Скорее НЕ удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 1.Уровнем комфортности предоставления услуг в целом | 89,6 | 9,4 | 0 | 0 | 0,8 |
| 1.1 Местонахождением МФЦ г. Сургута (наличие городского общественного транспорта, бесплатные места парковки для автомобильного транспорта, и др.) | 65,8 | 20,2 | 5,1 | 7,0 | 1,9 |
| 1.2 Условиями ожидания приема в секторе информирования и ожидания (наличие мест для сидения, программно-аппаратного комплекса «Информат», информационного киоска, информационных стендов, окна для справок и др.) | 79,2 | 16,9 | 1,9 | 1,2 | 0,9 |
| 1.3 Возможностью произвести оплату государственных и муниципальных услуг (наличие платежных терминалов для оплаты госпошлины) | 82,9 | 10,5 | 0,5 | 0,2 | 5,9 |
| 1.4 Соблюдением температурного режима, наличием санитарных помещений | 85,0 | 11,2 | 1,9 | 0,7 | 1,2 |
| 1.5 Оборудованием входа в здание (помещение) МФЦ г. Сургута (вывеска, информация о режиме работы, наличие пандуса, лифта и др.) | 82,6 | 13,5 | 2,1 | 0,9 | 0,9 |
| 2. Доступностью получения услуг для всех категорий граждан | 83,2 | 12,7 | 0,5 | 1,0 | 2,6 |
| 2.1 Оборудованием мест для заполнения документов( наличие форм (бланков) документов, необходимых для получения услуг, количество столов, стульев, канцелярских принадлежностей, др.) | 81,4 | 14,1 | 2,4 | 0,5 | 1,6 |
| 2.2 Сроками предоставления услуг | 76,7 | 15,6 | 1,7 | 1,5 | 4,5 |
| 2.3 Возможностью произвести обжалование | 72,0 | 10,6 | 1,3 | 0 | 16,1 |
| 2.4 Степенью информированности, в частности о правилах и условиях предоставления услуг | 76,7 | 15,2 | 1,7 |  | 6,3 |
| 2.5 Порядком предоставления документов | 78,7 | 16,6 | 0,7 | 0,5 | 3,4 |
| 3. Организацией очерёдности приема (наличие электронной системы управления очередью, удобство пользования компонентами системы – киоск выдачи талонов, информационные экраны) | 83,8 | 11,3 | 2,4 | 1,6 | 0,9 |
| 4.Продолжительность ожидания приема | 72,9 | 17,5 | 5,3 | 3,0 | 1,3 |
| 5. Графиком работы МФЦ г. Сургута ( в рабочие дни недели с 08.00 до 20.00, в субботу с 09.00 до 18.00, без перерыва на обед) | 94,1 | 5,5 | 0 | 0,2 | 0,2 |

**Парные распределения**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ваш пол | Ваш возраст | | | | |
| 18-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55 и старше |
| Мужской | 2,4 | 9,3 | 6,7 | 4,3 | 5,9 |
| Женский | 6,9 | 19,4 | 12,6 | 11,5 | 20,9 |

Приложение 2

**Ответы на «открытые», «полузакрытые» вопросы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «№ анкеты | Ответ | Количество повторений |
| **Укажите, пожалуйста, почему Вы обратились именно в МФЦ г. Сургута для получения государственной/муниципальной услуги (вместо обращения непосредственно в орган, предоставляющий услугу) *(Вариант ответа №6 «Другое»))?*** | | |
| 211,497 | Удобный график | 2 |
| 214 | Удобно и быстро | 1 |
| 333, 345 | Рассказали (посоветовали) друзья | 2 |
| 46 | Быстрое обслуживание | 1 |
| **На Ваш взгляд, нужно ли что-либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута?** | | |
| 206; 392 | Увеличить штат, быстрее обслуживать, быстрее обрабатывать документы и реестры | 2 |
| 210 | Уменьшить время услуги, конечного результата | 1 |
| 246 | Сделать филиал в одном из районов города | 1 |
| 263 | Иметь информацию социальной службы ((Мира 44/1) (должна быть в ваших компьютерах)) | 2 |
| 312, 372, 443 | Рекламировать по телевидению | 3 |
| 314 | Исключить очереди | 1 |
| 319 | Фотографа на паспорт | 1 |
| 370 | Сайт МФЦ | 1 |
| 445 | Повышение квалификации | 1 |
| 508 | В части информационной работы в интернете | 1 |
| **Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ г. Сургута, отметьте, пожалуйста, по какой причине:** | | |
| 263 | Считаю не обязательно делать копии всех документов когда есть компьютер и информацию можно сохранить другим способом! Берегите лес! Экономьте бумагу, муниципалитет! | 1 |
| 324 | Требуют копии документов у пенсионеров | 1 |
| **Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг?** | | |
| 206 | Необходимо запустить в работу больше окон. Выделить больше сотрудников для заполнения реестров. Были инциденты, документ из росс. реестра выдан, а в МФЦ 3 дня его вносят в реестр. После 16:00 невозможно взять талон из кадастр. и рос.реестра | 1 |
| 209, 220 | Все (хорошо) отлично | 2 |
| 218, 281, 291, 490, 503 | Меня все устраивает | 5 |
| 236, 255, 259, 341, 417, 425 | Больше сотрудников (увеличить количество окон) | 6 |
| 263 | Наладить взаимодействие с социальной службой. Транспортную систему перестроить в сторону улучшения доступности, так как она портит все ваши старания хорошо обслуживать население! Населению без личного транспорта до вас, таких замечательных не добраться | 1 |
| 279 | Продвижение качественного обслуживания | 1 |
| 287 | Всегда усовершенствоваться | 1 |
| 308 | Заминки технические при выдаче талонов, после 18-00 | 1 |
| 315 | Увеличить количество сотрудников | 1 |
| 324 | Если требуют копии документов, то копировальный аппарат должен быть где-то здесь | 1 |
| 329 | Объединить город Сургут и Сургутский район | 1 |
| 339 | Деление МФЦ на сектора | 1 |
| 371 | Местоположение | 1 |
| 372 | Взаимодействие между государственными службами | 1 |
| 375 | Спасибо за обслуживание | 1 |
| 380 | Получение консультации по телефону | 1 |
|  | Компетентность сотрудников и более полный штат сотрудников | 1 |
| 496 | Меньший срок предоставления услуг | 1 |
| 500 | Реклама | 1 |
| **С какими проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ Вам приходилось сталкиваться?** | | |
| 500 | На бульваре Свободы не принимают в порядке живой очереди, был ответ, что принимают по записи кого-то, поэтому нет смысла ждать | 1 |

1. Веб-сервер Администрации города Сургута. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.admsurgut.ru/state.php?ttop=296055&top=231539 [↑](#footnote-ref-1)
2. Скорость радует [Электронный ресурс] / Российская газета – 2014. – Режим доступа: http://www.rg.ru/2014/01/14/mfc.html. [↑](#footnote-ref-2)
3. Информационное сопровождение деятельности МФЦ: проблемы и пути их решения [Электронный ресурс] / Информационный бюллетень №3 Административная реформа – 2009. – Режим доступа: http://www.sciteclibrary.ru/texsts/rus/analit/an2644.pdf. [↑](#footnote-ref-3)