|  |  |
| --- | --- |
| Y:\Наш город_ЛОГО\лого_наш город_без фона.png | **ханты-мансийский автономный**  **округ-югра**  **Администрация города сургута**  **Муниципальное казенное учреждение «наш город»** |

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

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

*Руководитель проекта:*

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

*Консультации:*

УЖВА Н.Н. – начальник отдела административных технологий 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 МКУ «Наш город».

**Сургут, 2015 г**.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Методологический раздел…..……………………………………………… | 3 |
| 1.2. Методико-процедурный раздел………………………….……………….. | 5 |
| 2. Информация о респондентах………………………………………………... | 6 |
| 3. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»: |  |
| 3.1. Оценка деятельности сотрудников Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута………………………………………………………………… | 12 |
| 3.2.Оценка информационного сопровождения деятельности Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута …...…………………………….…….. | 15 |
| 3.3. Оценка потребителями качества оказываемых государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»……………………….… | 19 |
| 4. Заключение……………………………...…………………………………… | 27 |
| Приложение 1 Таблицы линейных и парных распределений ………………. | 28 |
| Приложение 2 Ответы на «открытые», «полузакрытые» вопросы…………. | 34 |

**1. Методологический раздел**

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

**Задачи исследования:**

1. Определить степень удовлетворенности заявителей (жителей города, обращавшихся с запросом о предоставлении государственных и/или муниципальных услуг, выраженных в устной, письменной или электронной форме, в Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута (далее: МФЦ, МФЦ г. Сургута, Многофункциональный центр), качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»;

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

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

4. Выявить уровень удовлетворённости заявителей качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ;

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

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

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

**Объект исследования –** потребители государственных и муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна» (в Многофункциональном центре г. Сургута), проживающие на территории города Сургута, старше 18 лет.

**Предмет исследования –** удовлетворенность населения качеством выполнения государственных и муниципальных услуг, оказываемых МФЦ  
г. Сургута.

**Основная гипотеза исследования:**

Потребители государственных и муниципальных услуг в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством услуг, предоставляемых по принципу «одного окна».

**Рабочая гипотеза:**

1. 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;

2. 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) потребителей государственных и муниципальных услуг, постоянно проживающих на территории города (n=500), целевая выборка.

Метод исследования: анкетирование респондентов по месту получения услуг (во время получения услуги в Многофункциональном центре города Сургута).

**Объем и формирование выборки в городе**

Исходным принципом формирования выборки являлось: включение в выборку исследования респондентов, являющихся потребителями государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна». Результаты, выводы и заключения исследования обоснованы с использованием количественных и качественных методов обработки данных. Статистический анализ произведен с помощью прикладной программы социологической обработки информацииSPSS Statistics 21.

Весь комплекс работ в рамках данного исследования можно представить в рабочем плане исследования (Табл.1).

*Таблица 1.Рабочий план социологического исследования*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Название этапа** | **Срок реализации** |
| **1.Подготовительный этап** | | |
| 1.1 | Изучение материалов по указанной теме, расчет выборки исследования | Февраль 2015 г. |
| 1.2 | Создание и согласование диагностического инструментария | Февраль 2015 г. |
| **2. Организационный этап** | | |
| 2.1 | Проведение опроса потребителей государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» | Март – Ноябрь 2015 г. |
| **3. Завершающий этап** | | |
| 3.1 | Подготовка аналитического отчета | Ноябрь-Декабрь 2015 г. |
| 3.2 | Оформление аналитического отчета | Декабрь 2015 г. |
| 3.3 | Тиражирование и предоставление аналитического отчета в адрес Многофункционального центра г. Сургута | Декабрь 2015 г. |

**2. Информация о респондентах**

В социологическом исследовании, целью которого являлось выявление уровня удовлетворённости потребителей качеством оказания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», приняли участие 500 респондентов, проживающих в г. Сургуте старше 18 лет. Из них – 21,2% мужчин и 78,8% женщин. Количество анкетируемых в возрасте 18-24 лет составляет 8,9%, 34,8% в возрасте 25-34 лет, 23,7% - 35-44 лет, 11,5% в возрасте 45-54 лет, и 21,1% от 55 лет и старше (Рис.1).

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

Преобладающее большинство пользователей услуг МФЦ г. Сургута, участвовавших в опросе – это женщины в возрасте 25-44 лет (47,1%[[1]](#footnote-1)) и женщины от 55 и старше (16,9%). Аналогично предыдущему году, среди мужчин, участвовавших в опросе, чаще всего обращались за оказанием услуг в МФЦ г. Сургута молодые люди в возрасте от 25 до 34 лет (7,5%).

Относительно уровня занятости респондентов, было выявлено, что большая часть тех, кто обращается за получением услуг в Многофункциональный центр, это: женщины в декрете и домохозяйки (17,2%), а также работники нефтяной и газовой промышленности (12,8%), пенсионеры (19,7%). Соотношение работающих и не работающих (учащиеся, пенсионеры, временно безработные и др.) составляет 57,5% к 42,3% в пользу первых. (Табл.2).

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Нефтегазодобыча, переработка, геология** | **12,8** |
| Строительство | 5,3 |
| Энергетика | 2,6 |
| Все виды транспорта | 2,8 |
| Почтовая, телефонная связь | 0,4 |
| ЖКХ | 1,4 |
| Легкая промышленность | 0,2 |
| Работник системы образования | 5,5 |
| Работник системы здравоохранения | 3,4 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 1,2 |
| СМИ | 1,0 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 5,3 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 2,2 |
| Муниципальный, государственный служащий | 4,3 |
| Работник банка, страховой компании | 2,0 |
| Предприниматель | 2,4 |
| Студент, учащийся | 2,4 |
| Временно без работы | 3,0 |
| **Пенсионер** | **19,7** |
| **Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете** | **17,2** |
| Другое | 4,7 |

Большинство респондентов имеют высшее профессиональное образование (47,3%) или среднее специальное (32,7%) (Рис.2). В браке состоят 66,3% опрошенных, каждый шестой – холост/не замужем, и чуть более 11% находятся в разводе (Рис.3).

*Рис.2. Образование респондентов, в %*

*Рис.3. Семейное положение респондентов, в %*

Аналогично выборке опроса 2014 года, большая часть респондентов являются коренными сургутянами или проживают в городе свыше 20 лет (67,2%). Меньше всего обращений в МФЦ г. Сургута, согласно результатам опроса, поступило от тех граждан, которые приехали в город совсем недавно или проживают здесь не более 6 лет - 9,6% (Рис.4).

*Рис.4. Как давно вы проживаете в Сургуте?, в %*

Результаты опроса показали, что среди респондентов, отвечавших на вопросы анкетного опросника, в значительной мере представлены потребители со средним уровнем заработка (30,8%). Каждый третий утверждает, что его материальное положение соответствует тому, чтобы купить крупную бытовую технику, но сейчас им недоступны траты на недвижимость и автомобиль (26,8%). При этом практически каждый одиннадцатый участник опроса может позволить себе все, в том числе и приобретение квартиры. Только 1,5% респондентов «еле сводят концы с концами» (Рис.5). Среди тех, кто ответил подобным образом, по 0,2% - это представители таких видов профессий, как: работники всех видов транспорта, работники культуры и социального обслуживания, торговли и общепита, а также безработные граждане.

*Рис.5. Пожалуйста, опишите Ваше материальное положение, в %*

В сравнении с результатами исследования 2014 года, в этом году, большинство участников опроса обращались в МФЦ города Сургута неоднократно (3 и более раз) (49,3%). Четверть респондентов посещали Многофункциональный центр впервые (24,2%), а каждый третий обращался к услугам «одного окна» второй раз (26,5%) (Рис.6).

*Рис.6. Сколько раз Вы посещали МФЦ г. Сургута»?, в динамике 2014-2015 гг., в%*

Одной из наиболее распространенных причин посещения респондентами Многофункционального центра, как и в прошлом году, является - «подача документов, необходимых для получения услуги» - 86,2%. На втором месте по частоте ответов - получение консультации о порядке предоставления услуги (35,2%). На третьем месте, в отличие от предыдущего года, получение итоговой документации (*результата предоставления государственной\муниципальной услуги*) (21,8%) (Рис.7). Примечательно, что количество тех, кто не смог сдать документы с первого раза из-за больших очередей или длительного ожидания приема, по сравнению с предыдущим годом, увеличилось на 0,8%, что может свидетельствовать о растущем спросе населения на пользование услугами «одного окна». При этом также увеличилось число тех, кто не смог сдать документы из-за обнаружения ошибки, или отсутствия всего перечня необходимых документов. Можно предположить, что причинами этому могли послужить, как «человеческий фактор»[[2]](#footnote-2), так и низкая степень информированности населения о порядке предоставления той или иной государственной, муниципальной услуги (перечне требуемых документов для её получения).

*Рис.7. Отметьте, пожалуйста, все случаи Вашего посещения МФЦ г. Сургута,   
в динамике 2014-2015 гг., в %*

Среднестатистический портрет респондентов, получивших государственную\муниципальную услугу в 2015 году, выглядит следующим образом: женщины в возрасте от 25 до 44 лет, с высшим образованием, со средним уровнем материального положения, состоящие в браке, и, либо работающие в сфере нефтегазодобычи, переработки и геологии, либо занимающиеся домашним хозяйством (молодые мамы в декрете), из которых большая часть посещали Многофункциональный центр неоднократно.

Среди наиболее популярных услуг, отмеченных в еженедельных срезах основных показателей работы МФЦ г. Сургута, в период с марта по ноябрь 2015 года (*35 недель*)[[3]](#footnote-3), можно выделить следующие закономерности. Чаще всего, заявители обращались за получением таких услуг, как: предоставление мер социальной поддержки; государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним, и прием документов для получения (замены) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ (Рис.8).

*Рис.8. Анализ наиболее востребованных услуг МФЦ г. Сургута за 9 месяцев 2015 года*

При этом можно отметить определенные периоды, в которых были популярны иные услуги, предоставляемые Многофункциональным центром. Например, услугой по подаче заявлений о распоряжении материнским (семейным) капиталом, чаще всего пользовались в период с мая по июнь 2015 года. Для получения услуги: «Предоставление денежной компенсации расходов на проезд в городском пассажирском транспорте общего пользования отдельным категориям населения», больше всего обращений поступило в марте-апреле, и в ноябре текущего года. Услуга по выдаче справки о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования была наиболее востребована с 5 по 17 октября.

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

**3.1. Оценка деятельности сотрудников Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута**

Для оценки деятельности сотрудников Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, респондентам адресовался комплексный вопрос, ответы на который позволяют увидеть не только общую удовлетворенность отношением сотрудников к заявителям, но и оценки по отдельным аспектам взаимодействия, таким как: внимательность, вежливость, компетентность и общий уровень обслуживания (Табл.3).

*Таблица 3. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг, в динамике 2014-2015 гг., в %*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Удовлетворен полностью** | | **Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён** | | **Удовлетворён относительно** | | **Скорее НЕ удовлетворен** | | **Не удовлетворен** | | **Затрудняюсь ответить** | |
| ***2014*** | ***2015*** | ***2014*** | ***2015*** | ***2014*** | ***2015*** | ***2014*** | ***2015*** | ***2014*** | ***2015*** | ***2014*** | ***2015*** |
| 1)Внимательность и вежливость сотрудников МФЦ г. Сургута | **92,6** | 91,2 | 6,8 | 6,8 | Показатель не определялся | 0,6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,6 | **1,4** |
| 2) Компетентность сотрудников | **85,3** | 78,1 | 12,6 | **13,5** | 4,2 | 0,7 | 0,7 | **0,2** | 0 | 1,2 | **3,5** |
| 3) Общий уровень обслуживания со стороны сотрудников | **89,6** | 80,6 | 9,2 | **13,1** | 2,4 | **0,5** | 0 | 0 | 0 | 0,7 | **3,9** |
| 4) Ответы на Ваши звонки по телефону или письменные запросы | **70,4** | 62,4 | 11,6 | **12,0** | 5,8 | 2,2 | **2,3** | **1,9** | 1,4 | 13,9 | **16,1** |

Согласно полученным в 2015 году результатам, значительной динамики в оценках респондентов в сравнении с 2014 годом, не наблюдается. Аналогично предыдущему году, анкетируемые в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута. Несмотря на незначительное снижение числа тех, кто выбрал вариант ответа: «удовлетворён полностью», число «не удовлетворённых» потребителей услуг остается низким, что может свидетельствовать о стабильно положительном отношении населения к качеству обслуживания.

Отметим, что в анкетном опроснике 2015 года произошло изменение оценочной шкалы. Так, респонденты имели возможность указать не только положительную или отрицательную оценку, но и выбрать вариант ответа «удовлетворён относительно» (эквивалентный оценке «3»). При этом количество тех, кто выбрал возможность оценить отношение и деятельность сотрудников МФЦ на оценку «3» - оказалось крайне мало (не превысило 5% от общего числа опрошенных). Степень удовлетворенности качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута составила 90,42%[[4]](#footnote-4).

Можно предположить, что одной из причин высокой степени удовлетворенности респондентов качеством обслуживания, является тот факт, что абсолютное большинство потребителей не сталкивались с проблемами или необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ при получении услуг. Вместе с тем, число тех, кто сталкивался с какими-либо проблемами, по сравнению с предыдущим годом, - увеличилось, на 4,4% (Рис.9).

*Рис.9. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?, в динамике 2014-2015 гг., в %*

Среди таких респондентов, более половины указали на предоставление неполной (недостоверной) информации[[5]](#footnote-5) при оказании государственных\муниципальных услуг (58,8%[[6]](#footnote-6)) (Рис.10).

*Рис.10. Если да, то, с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?, в динамике 2014-2015 гг., в%*

Проводя аналогию с результатами опроса предыдущего года, можно отметить увеличение числа потребителей, столкнувшихся с некультурным или хамским отношением со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута (*рост с 0% до 7,8%*), а также отказом в приеме документов при оформлении услуги, предоставление которой предусмотрено через МФЦ (*рост с 7,7% до 9,8%*). При этом, практически вполовину уменьшилось число потребителей, указавших на такую проблему, как: «Требование предоставления документов, не предусмотренных действующим законодательством» (*снижение с 30,8% до 15,7%*).

Таким образом, несмотря на наличие определенных проблем, о которых говорят участники опроса (*вышеуказанные проблемы, а также: «Хамство и дерзость некоторых стажеров», «Потеря документов, некомпетентность» и пр.[[7]](#footnote-7)*), большинство из них удовлетворены деятельностью и отношением сотрудников Многофункционального центра, тогда как отдельные случаи являются лишь исключением из правил, нежели закономерным явлением.

**3.2. Оценка информационного сопровождения деятельности Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута**

С целью оценки информационного сопровождения деятельности МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг (*сбор, подготовка, согласование, утверждение необходимых документов или сведений из документов*), респондентам было предложено ответить на ряд вопрос оценочного характера, например: «Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг?».

В лидерах среди ответов этого года, отмечены такие источники, как: личные консультации с сотрудниками МФЦ (37,3%), интернет – ресурсы (25%), информационные стенды и брошюры в МФЦ г. Сургута (23,6%), а также рассказы родственников и коллег (23,6%). Стоит отметить, что в прошлом году, значительная часть потребителей услуг узнавали информацию из неформальных каналов коммуникаций, тогда как в этом году, число таких респондентов, снизилось на 11,6%. Наименее распространенными ресурсами получения информации о порядке предоставления государственных\муниципальных услуг, для респондентов, в 2015 году, являются публикации в газетах (Рис.11).

*Рис.11. Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг?,   
в динамике 2014-2015 гг., в %*

Далее респондентам было предложено оценить отдельные аспекты информационного сопровождения деятельности Многофункционального центра города Сургута. Сравнение данных с результатами опроса предыдущего года показало, что степень абсолютной удовлетворенности респондентов качеством информационного сопровождения по отдельным показателям снизилась на 7,8%. Аналогичная тенденция прослеживается и в ответах тех, кто «не удовлетворён» или «скорее не удовлетворён» качеством информационного сопровождения, за исключением показателя – «Актуальность (достоверность на момент обращения)». Изменение процентного соотношения ответов со стороны потребителей услуг, вероятно связано с тем, что от 4 до 7% опрошенных (*в зависимости от показателя*), выбрали вариант ответа «удовлетворён относительно»[[8]](#footnote-8) (эквивалентный оценке «3»), тогда как в прошлом году, участникам опроса не предоставлялась возможность выбора промежуточного значения оценки (Табл.4). Уровень удовлетворённости качеством информационного сопровождения, в среднем, составляет 89,87%[[9]](#footnote-9).

*Таблица 4. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, в динамике 2014-2015 гг., в %*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Удовлетворен полностью** | | **Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён** | | **Удовлетворён относительно** | | **Скорее НЕ удовлетворен** | | **Не удовлетворен** | | **Затрудняюсь ответить** | |
| ***2014*** | ***2015*** | ***2014*** | ***2015*** | ***2014*** | ***2015*** | ***2014*** | ***2015*** | ***2014*** | ***2015*** | ***2014*** | ***2015*** |
| 1)Доступность получения информации: *по телефону МФЦ г. Сургута, ч/з сайт Администрации Сургута, информационные стенды в помещении МФЦ г. Сургута* | **71,9** | 66,5 | **15,5** | 15,0 | Показатель не определялся | 6,7 | **2,9** | 1,7 | **1,7** | 0,6 | 8,1 | **9,4** |
| 2) Объем (полнота) предоставляемой информации | **72,1** | 67,5 | **19,3** | 18,4 | 6,6 | **3,0** | 1,1 | **1,0** | 0,7 | 4,7 | **5,7** |
| 3) Актуальность (достоверность на момент обращения) | **77,2** | 69,4 | 16,2 | **17,1** | 3,6 | **2,0** | 1,3 | 0 | **0,9** | 4,6 | **7,6** |
| 4) Количество источников получения информации | **69,3** | 64,5 | 18,2 | **19,4** | 4,8 | **3,5** | 1,6 | **2,4** | 0,9 | 6,7 | **8,9** |

Аналогично предыдущему году, большая часть анкетируемых уверены, что для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ  
г. Сургута, никаких действий предпринимать не нужно. Лишь каждый пятый считает, что изменения в лучшую сторону в данной сфере целесообразны, в 2014 году, число таких респондентов было выше на 4,8% (Рис.12).

*Рис.12. На Ваш взгляд, нужно ли что – либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута?,   
в динамике 2014-2015 гг., в %*

Среди предложений, озвученных респондентами, указавшими на то, что необходимы изменения в части информационного сопровождения деятельности МФЦ, в единичных случаях (*по 0,2% от общего числа опрошенных*) отмечались такие пожелания и рекомендации, как:

* - «Отдельный сайт МФЦ»;
* - «Отсылать СМС, когда заканчивается срок действия справок»;
* - «Больше информации по телефону»;
* - «Сайт с перечнем документов на конкретную услугу» и пр. (*см. таблицу открытых вопросов*)

Помимо пожеланий в адрес информационных составляющих, респондентами в этом вопросе озвучивались также слова благодарности (1,4%[[10]](#footnote-10)), и предложения, не связанные с информационным сопровождением, например:

* «Увеличить количество работающих «окон» («чтобы все «окна» работали») – 1,2%;
* - «Повысить компетенцию и квалификацию сотрудников» – 0,6%;
* - «Осуществить доступ свежего воздуха в зал ожидания» – 0,2%;
* - «Организовать детскую зону ожидания, детский уголок, место для рисования» – 0,6%;
* - «Сократить интервал движения автобусов до 30-40 минут» – 0,2%;
* - «Предоставить возможность в регистрационном окне оплачивать госпошлину» - 0,2% и пр. (*см. таблицу открытых вопросов*).

**3.3. Оценка потребителями качества оказываемых государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»**

Реализация принципа «одного окна»[[11]](#footnote-11) призвана обеспечить повышение удобства жителей города за счет создания единого места предоставления наиболее массовых услуг, услуг с повышенным риском коррупции (*для исключения прямых контактов получателей услуг с должностными лицами муниципальных органов власти, иных учреждений и организаций*) и услуг, требующих большого количества согласований.

В качестве первостепенной задачи при определении оценки потребителями качества оказываемых государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», необходимо было выявить причину обращений респондентов именно в МФЦ г. Сургута, вместо обращения непосредственно в орган, предоставляющий услугу. Согласно результатам опроса, 55,9% участников исследования отметили, что основными причинами обращения в Многофункциональный центр, являются более комфортные условия при оформлении услуг. Более 30% анкетируемых указали на удобный график работы (35,8%), а также на наличие больших очередей в органе, непосредственно предоставляющем услугу (33,4%) (Табл.5). Стоит отметить, что в предыдущем году, эта причина занимала лидирующую позицию (47,4%).

*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 динамике 2014-2015 гг., в %*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2014 г.** | **2015 г.** |
| Из-за больших очередей в органе, предоставляющем услугу | 47,4 | 33,4 |
| Прекращение приема заявителей в органах, предоставляющих государственные услуги | \*[[12]](#footnote-12) | 24,1 |
| Более комфортные условия при оформлении государственной\муниципальной услуги | 36,9 | 55,9 |
| Возможность получения дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе оплата государственной пошлины при получении государственной\муниципальной услуги | \* | 16,0 |
| Более удобное территориальное расположение и график работы | \* | 35,8 |
| Увидел(а) рекламу в средствах массовой информации, сети Интернет и т.д. | 10,4 | 4,0 |
| Другое | 3,6 | 3,0 |
| Затрудняюсь ответить | 0,8 | 1,0 |

Еще одним фактором, объясняющим причину выбора обращения респондентов в МФЦ г. Сургута, вместо обращения непосредственно в орган, предоставляющий услугу, является то, что второй год подряд, участники опроса отмечают отсутствие каких-либо серьёзных затруднений в процессе получения государственной\муниципальной услуги, начиная с подачи документов и до получения конечного результата (Рис.13). Так, у более чем 79% опрошенных (*совокупное количество ответов: «Совсем не сложно» и «Не очень сложно» вопроса: «Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной/ муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г. Сургута до получения конечного результата услуги?»),* не возникло никаких трудностей в процессе получения услуги (преимущественно так ответили молодые люди в возрасте от 25 до 34 лет). Из числа тех, у кого все же возникали сложности, большинство – заявители в возрасте от 35 до 44 лет (Рис.14).

*Рис.13. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной/ муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г. Сургута до получения конечного результата услуги?, в динамике 2014-2015 гг., в %*

*Рис.14. Распределение ответов на вопрос: «Ваш возраст» с вопросом: «Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной/ муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г. Сургута до получения конечного результата услуги?», в %*

По результатам опроса, установлено, что лишь 12% респондентов указали на наличие причин, из-за которых условия организации и предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ   
г. Сургута, показались им не вполне удовлетворительными. Среди них, чаще всего упоминались такие причины, как: «Невозможно дозвониться» - 4,5%, а также «Приходится ждать принятия решения больше установленного срока» - 2,8%. Необходимо учесть, что в предыдущем году, большинство недовольных, аналогично, указали на те же самые позиции (Табл.6). Среди ответов «Другое», респондентами были озвучены такие причины неудовлетворенности условиями организации предоставления государственных и муниципальных услуг, как:

* «Разное мнение у сотрудников по оформлению документов и расчету госпошлины» - 0,2%[[13]](#footnote-13);
* «Сотрудники часто убегают с рабочего места за информацией, которую не могут дать при задаваемых мной вопросах, вследствие чего, теряются документы и общий ход оформления процедуры» - 0,2%;
* «Длительность ожидания в субботние дни» - 0,2% и др. (*см. таблицу открытых вопросов*)

*Таблица 6. Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ г. Сургута, отметьте, пожалуйста, по какой причине, в динамике 2014-2015 гг., в %*

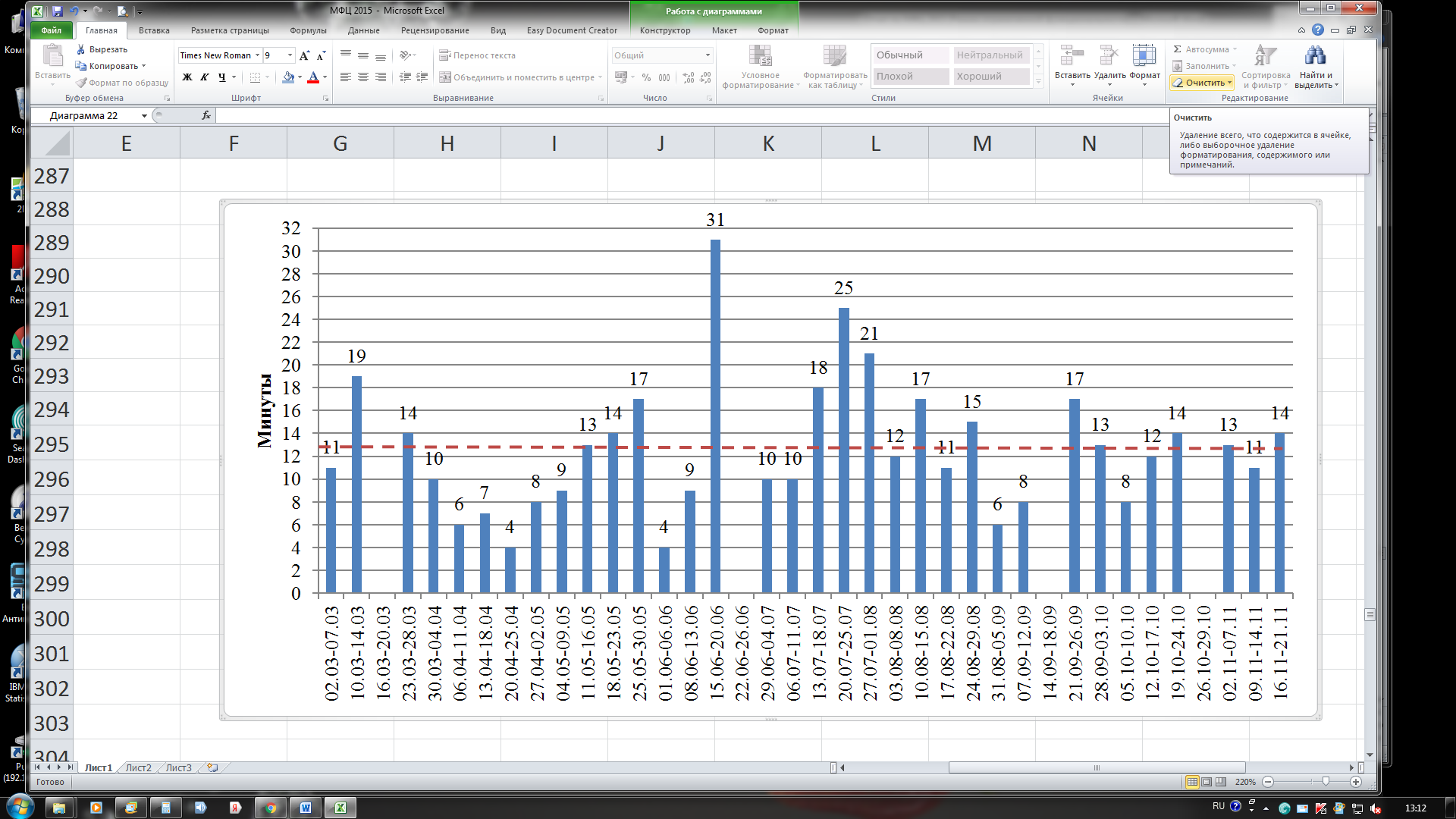
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***2014 г.*** | ***2015 г.*** |
| Меня все устраивает | 94,5 | 88,0 |
| Отсутствие сотрудников в рабочее время | 0,9 | 0,4 |
| Государственные и муниципальные услуги были оказаны некачественно | 0,2 | 1,5 |
| Невозможно дозвониться | **1,5** | **4,5** |
| Грубость, невнимательность сотрудников | 0 | 0,2 |
| Запутанная процедура оформления документов | 0,9 | 1,9 |
| Приходится ждать принятия решения больше установленного срока | **1,8** | **2,8** |
| Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу | 0,7 | 2,6 |
| Другое | **2,2** | 2,4 |

Среднее время ожидания респондентов в очереди при подаче документов, аналогично предыдущему году, составило не более 15 минут (57,4%). При этом число тех, кто ожидал дольше 15 минут - сократилось (*в зависимости от времени ожидания*) (Рис.15). Обратно пропорциональные изменения произошли в ответах заявителей, ожидавших получение результата услуги во время визита в МФЦ г. Сургута. Так, число тех, кто ожидал в очереди при получении результата услуги во время визита в МФЦ г. Сургута не более 15 минут, сократилось на 5%, при этом количество респондентов, ожидавших от 15 до 30 минут - увеличилось на 3,1% (Рис.16).

*Рис.15. Скажите, пожалуйста, сколько примерно времени Вы потратили на ожидание в очереди: при подаче документов во время визита в МФЦ г. Сургута,   
в динамике 2014-2015 гг., в %*

*Рис.16. Скажите, пожалуйста, сколько примерно времени Вы потратили на ожидание в очереди: при получении результата услуги во время визита в МФЦ г. Сургута,   
в динамике 2014-2015 гг., в %*

Необходимо отметить, что ответы респондентов о времени ожидания в очереди, в целом, коррелируют с данными еженедельных срезов основных показателей работы МФЦ г. Сургута за 9 месяцев 2015 года[[14]](#footnote-14). Так, среднее время ожидания заявителей в очереди, с марта по ноябрь 2015 г., не превышает 15 минут, и составляет - 12,6 мин. При этом меньшее количество времени, заявителям приходилось ожидать в первые недели месяца, тогда как наиболее длительное время ожидания требовалось, традиционно, в конце месяца. В особенности, эта тенденция просматривается в осенние периоды (*сентябрь, октябрь, ноябрь*) (Рис.17).



*Рис.17.* *Анализ еженедельных срезов среднего времени ожидания заявителей при получении услуги в МФЦ г. Сургута за 9 месяцев 2015 года[[15]](#footnote-15)*

Оценка респондентами условий организации и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г. Сургута, позволяет говорить о сохранении высокой степени удовлетворенности потребителей каждым из представленных к оценке критериев (Табл.7). Наиболее высокие проценты удовлетворенности были получены в отношении уровня комфортности предоставления услуг в целом и условий ожидания приема в секторе информирования и ожидания (по 97,6%[[16]](#footnote-16)). Чаще всего, как и в прошлом году, респонденты выражают свое недовольство в отношении местонахождения Многофункционального центра (6,5%[[17]](#footnote-17)) и продолжительности ожидания приема (4,5%). Меньше 60% удовлетворённости набрали такие показатели, как:

* «Уровень комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, ул. Щепеткина, 14» - 57,2%;
* «Режим работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (*в рабочие дни недели с 10.00 до 16.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) -* г. Сургут, ул. Грибоедова, 3» - 56,6%;
* «Режим работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (*в рабочие дни недели с 10.00 до 16.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) -* г. Сургут, ул. Щепеткина, 14» - 54,6%;
* «Режим работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (*в рабочие дни недели с 09.00 до 17.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) -* г. Сургут, бульвар Свободы, 2» - 59,3%.

*Таблица 7. Степень удовлетворённости респондентов условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г. Сургута,   
в динамике 2014 - 2015 гг., в %*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Степень удовлетворённости*** | | ***Затрудняются ответить (2015 г.)*** |
|  | ***2014 г[[18]](#footnote-18).*** | ***2015 г[[19]](#footnote-19).*** |
| 1.Уровнем комфортности предоставления услуг в целом | **99,0** | 97,6 | 1,9 |
| 1.1 Местонахождением МФЦ г. Сургута *(наличие городского общественного транспорта, бесплатные места парковки для автомобильного транспорта, и др.)* | 86 | **91,3** | 2,2 |
| 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.*) | 96,1 | **97,6** | 1,5 |
| 1.3 Условиями, созданными для осуществления уплаты государственной пошлины при получении государственной\муниципальной услуги (*наличие платежных терминалов для оплаты госпошлины*) | **93,4** | 85,8 | 11,9 |
| 1.4 Соблюдением температурного режима, наличием санитарных помещений | **96,2** | 94,3 | 4,2 |
| 1.5 Оборудованием входа в здание (помещение) МФЦ г. Сургута *(вывеска, информация о режиме работы, наличие пандуса, лифта и др.*) | 96,1 | **96,5** | 2,4 |
| 2. Доступностью получения услуг для всех категорий граждан | **95,9** | 94,8 | 4,9 |
| 2.1 Оборудованием мест для заполнения документов (*наличие форм (бланков) документов, необходимых для получения услуг, количество столов, стульев, канцелярских принадлежностей, др*.) | 95,5 | 95,5 | 3,1 |
| 2.2 Сроками предоставления услуг | **92,3** | 92 | 5,2 |
| 2.3 Возможностью произвести обжалование | **82,6** | 77,8 | 21,7 |
| 2.4 Степенью информированности, в частности о правилах и условиях предоставления услуг | **91,9** | 91,1 | 8,0 |
| 2.5 Порядком предоставления документов | **95,3** | 93,5 | 6,3 |
| 3. Организацией очерёдности приема *(наличие электронной системы управления очередью, удобство пользования компонентами системы – киоск выдачи талонов, информационные экраны*) | **95,1** | 94,9 | 4,2 |
| 4.Продолжительность ожидания приема | 90,4 | **92,5** | 2,9 |
| 5.1. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г.Сургута по адресу: г.Сургут, ул.Грибоедова, 3 | \*[[20]](#footnote-20) | 60,9 | 36,5 |
| 5.2. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г.Сургута по адресу: г.Сургут, бульвар Свободы, 2 | \* | 60,3 | 38,3 |
| 5.3. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г.Сургута по адресу: г.Сургут, ул.Щепеткина, 14 | \* | 57,2 | 40,2 |
| 6. Режимом работы МФЦ г. Сургута (*в рабочие дни недели с 08.00 до 20.00, в субботу с 08.00 до 18.00, без перерыва на обед*) | **99,6** | 93,3 | 6,4 |
| 7.1. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (*в рабочие дни недели с 10.00 до 16.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) -* г.Сургут, ул.Грибоедова, 3 | \* | 56,6 | 41,2 |
| 7.2. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (*в рабочие дни недели с 10.00 до 16.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) -* г.Сургут, ул.Щепеткина, 14 | \* | 54,6 | 42,7 |
| 7.3. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (*в рабочие дни недели с 09.00 до 17.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) -* г.Сургут, бульвар Свободы, 2 | \* | 59,3 | 38,7 |

Уровень удовлетворённости потребителей режимом работы Многофункционального центра, в отличие от предыдущего года - снизился на 6,3%, что, в целом, незначительно повлияло на «общую картину» итогов ответов респондентов. Среди письменных пожеланий, озвученных участниками опроса в открытом вопросе: «Ваши предложения по изменению режима работы МФЦ г. Сургута», звучали такие, как:

* «Хотя бы один день в неделю работать до 21:00, т.к. после работы по пробкам можно не успеть к 19:00, а талоны после 18:30 уже выдают не на все услуги»;
* «Сделать режим работы без выходных (для удобства граждан)»;
* «В праздничные дни, хотя бы до 16.00, воскресенье - до 14.00»;
* «Просьба производить предварительную запись после 13.00, с 16.00-19.00, например»;
* «Продлить часы работы» и пр.

Категорических замечаний или рекомендаций по изменению режима работы удаленных рабочих мест, практически, не поступало. Среди пожеланий, респондентами были озвучены такие рекомендации, как: «увеличить время приема или добавить работу в выходные дни», а также увеличить режим работы до 22.00 часов.

**Уровень удовлетворенности** граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» вырос, по сравнению с предыдущим годом, на 0,7%, и **составил 98,4%[[21]](#footnote-21)** (Табл.8).

*Таблица 8. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» МФЦ г. Сургута? в динамике 2014-2015 гг.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***2014 г.*** | ***2015 г.*** |
| *Уровень удовлетворенности потребителей качеством*  *оказываемых государственных и муниципальных услуг* | 97,7% | **98,4%** |

**4. Заключение**

Результаты ежегодного мониторинга оценки качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых Многофункциональным центром города Сургута, проведенного среди потребителей услуг в марте – ноябре 2015 года, подтвердили основную гипотезу исследования. Было выявлено, что респонденты, в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством услуг, предоставляемых по принципу «одного окна». Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составил в 2015 году, 98,4%. При этом, рабочие гипотезы, обозначенные в начале исследования, получили частичное подтверждение. Так, наличие больших очередей в органе, предоставляющем услугу, не является основной причиной обращения в МФЦ, вместо непосредственного обращения в орган, предоставляющий услугу (вместе с тем среднее время ожидания респондентов в очереди при подаче документов, согласно результатам опроса, аналогично предыдущему году, составило не более 15 минут). Основными причинами обращения заявителей именно в МФЦ г. Сургута, являются более комфортные условия при оформлении государственной\муниципальной услуги и более удобный график работы. Отметим, что данные ответы респондентов в полной мере оправдывают целесообразность реализации принципа «одного окна», о котором говорилось ранее.

При определении достоверности гипотезы об отсутствии у респондентов проблем, в процессе взаимодействия с сотрудниками МФЦ г. Сургута, выявлено, что абсолютное большинство респондентов (91,6%) не сталкивались с необоснованными действиями, при этом 8,4% опрошенных, указали, что некоторые проблемы возникали. Вместе с тем, степень удовлетворенности качеством обслуживания потребителей со стороны сотрудников МФЦ составила 90,42%.

Согласно результатам мониторинга, среди наиболее популярных источников получения информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в этом году, превалируют официальные источники: личные консультации с сотрудниками МФЦ, информационные стенды и брошюры в МФЦ г. Сургута и пр., тогда, как в 2014 году, потребители, в основном, узнавали информацию из неформальных каналов коммуникаций. Уровень удовлетворённости респондентов качеством информационного сопровождения, а именно: доступностью получения информации, объемом (полнотой) предоставляемой информации, актуальностью и количеством источников получения информации, составил 89,87%.

Приложение 1

**Таблицы линейных распределений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Как давно вы проживаете в Сургуте?** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Менее 3 лет | | | | | | | | | | | | | | | 5,3 | | | | |
| 3-5 лет | | | | | | | | | | | | | | | 4,3 | | | | |
| 6 – 10 лет | | | | | | | | | | | | | | | 8,1 | | | | |
| 11 – 20 лет | | | | | | | | | | | | | | | 15,2 | | | | |
| Свыше 20 лет | | | | | | | | | | | | | | | 67,2 | | | | |
| **Отметьте, пожалуйста, все случаи Вашего посещения МФЦ г. Сургута** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Подача документов, необходимых для получения услуги | | | | | | | | | | | | | | | 86,2 | | | | |
| Получение консультации о порядке предоставления услуги | | | | | | | | | | | | | | | 35,2 | | | | |
| Не удалось сдать документы с первого раза: (пришлось доносить документы, обнаружились ошибки при подаче документов) | | | | | | | | | | | | | | | 16,5 | | | | |
| Не удалось сдать документы с первого раза: (большие очереди, длительное ожидание приема документов в МФЦ г. Сургут) | | | | | | | | | | | | | | | 4,3 | | | | |
| Получение результата предоставления государственной\муниципальной услуги *(итоговый документ)* | | | | | | | | | | | | | | | 21,8 | | | | |
| Другое | | | | | | | | | | | | | | | 3,9 | | | | |
| **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 | | | | | | | | | | | | | | | 33,4 | | | | |
| Прекращение приема заявителей в органах, предоставляющих государственные услуги | | | | | | | | | | | | | | | 24,1 | | | | |
| Более комфортные условия при оформлении государственной\муниципальной услуги | | | | | | | | | | | | | | | 55,9 | | | | |
| Возможность получения дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе оплата государственной пошлины при получении государственной\муниципальной услуги | | | | | | | | | | | | | | | 16,0 | | | | |
| Более удобное территориальное расположение и график работы | | | | | | | | | | | | | | | 35,8 | | | | |
| Увидел(а) рекламу в средствах массовой информации, сети Интернет и т.д. | | | | | | | | | | | | | | | 4,0 | | | | |
| Другое | | | | | | | | | | | | | | | 3,0 | | | | |
| Затрудняюсь ответить | | | | | | | | | | | | | | | 1,0 | | | | |
| **Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» МФЦ г. Сургута?** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Удовлетворен полностью | | | | | | | | | | | | | | | 75,9 | | | | |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | | | | | | | | | | | | | | | 19,9 | | | | |
| Удовлетворён относительно | | | | | | | | | | | | | | | 2,6 | | | | |
| Скорее не удовлетворен | | | | | | | | | | | | | | | 0,2 | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | 23,6 | | | | |
| Информационные стенды, брошюры, памятки в органе, предоставляющем услугу | | | | | | | | | | | | | | | 9,3 | | | | |
| Личная консультация с сотрудником в МФЦ г. Сургута | | | | | | | | | | | | | | | 37,3 | | | | |
| Личная консультация со специалистом в органе, предоставляющем услугу | | | | | | | | | | | | | | | 13,7 | | | | |
| Консультация по многоканальному телефону в МФЦ г. Сургута | | | | | | | | | | | | | | | 23,2 | | | | |
| Консультация по телефону в органе, предоставляющем услугу | | | | | | | | | | | | | | | 9,1 | | | | |
| Публикации в газетах | | | | | | | | | | | | | | | 3,6 | | | | |
| Передачи на телевидении, радио | | | | | | | | | | | | | | | 8,1 | | | | |
| Рассказы родственников, знакомых, коллег | | | | | | | | | | | | | | | 23,6 | | | | |
| Интернет ( интернет – сайте Администрации города) | | | | | | | | | | | | | | | 25,0 | | | | |
| Другое | | | | | | | | | | | | | | | 1,4 | | | | |
| **Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | Удовлетворен полностью | | | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён | | | Удовлетворён относительно | | | 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* | | | 66,5 | | | 15,0 | | | 6,7 | | | 1,7 | | | | 0,6 | | 9,4 | |
| 2) Объемом (полнотой) предоставляемой информации | | | 67,5 | | | 18,4 | | | 6,6 | | | 1,1 | | | | 0,7 | | 5,7 | |
| 3) Актуальностью (достоверностью на момент обращения) | | | 69,4 | | | 17,1 | | | 3,6 | | | 1,3 | | | | 0,9 | | 7,6 | |
| 4) Количеством источников получения информации | | | 64,5 | | | 19,4 | | | 4,8 | | | 1,6 | | | | 0,9 | | 8,9 | |
| **На Ваш взгляд, нужно ли что – либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута?** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Да | | | | | | | | | | | | | | | 18,0 | | | | |
| Нет | | | | | | | | | | | | | | | 82,0 | | | | |
| **Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | Удовлетворен полностью | | | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён | | | Удовлетворён относительно | | | Скорее НЕ удовлетворен | | | Не удовлетворен | | | Затрудняюсь ответить | | |
| 1)Внимательностью и вежливостью сотрудников МФЦ г. Сургута | | 91,2 | | | 6,8 | | | 0,6 | | | 0 | | | 0 | | | 1,4 | | |
| 2) Компетентностью сотрудников | | 78,1 | | | 13,5 | | | 4,2 | | | 0,7 | | | 0 | | | 3,5 | | |
| 3) Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников | | 80,6 | | | 13,1 | | | 2,4 | | | 0 | | | 0 | | | 3,9 | | |
| 4) Ответами на Ваши звонки по телефону или письменные запросы | | 62,4 | | | 12,0 | | | 5,8 | | | 2,3 | | | 1,4 | | | 16,1 | | |
| **Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованным действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Да | | | | | | | | | | | | | | | 8,4 | | | | |
| Нет | | | | | | | | | | | | | | | 91,6 | | | | |
| **Если да, то, с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Предоставление неполной (недостоверной) информации по оказанию государственной\муниципальной услуги | | | | | | | | | | | | | | | 58,8 | | | | |
| Требование предоставления документов, не предусмотренных действующим законодательством | | | | | | | | | | | | | | | 15,7 | | | | |
| Некультурное, хамское отношении | | | | | | | | | | | | | | | 7,8 | | | | |
| Отказ в приеме документов при оформлении услуги, предоставление которой предусмотрено через МФЦ | | | | | | | | | | | | | | | 9,8 | | | | |
| Другое | | | | | | | | | | | | | | | 23,5 | | | | |
| **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 | | | | | | | | | | | | | | | 57,4 | | | | |
| От 15 до 30 минут | | | | | | | | | | | | | | | 23,8 | | | | |
| От 30 минут до 1 часа | | | | | | | | | | | | | | | 11,1 | | | | |
| Час и более | | | | | | | | | | | | | | | 7,8 | | | | |
| 1. **При получении результата услуги во время визита в МФЦ г. Сургута:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Не более 15 минут | | | | | | | | | | | | | | | 47,1 | | | | |
| От 15 до 30 минут | | | | | | | | | | | | | | | 39,9 | | | | |
| От 30 минут до 1 часа | | | | | | | | | | | | | | | 9,5 | | | | |
| Час и более | | | | | | | | | | | | | | | 3,6 | | | | |
| **Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г. Сургута:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Удовлетворен полностью | | | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён | | | Удовлетворен относительно | | | Скорее НЕ удовлетворен | | | Не удовлетворен | | | | Затрудняюсь ответить | | |
| 1.Уровнем комфортности предоставления услуг в целом | 78,7 | | | 17,2 | | | 1,7 | | | 0,6 | | | 0 | | | | 1,9 | | |
| 1.1 Местонахождением МФЦ г. Сургута *(наличие городского общественного транспорта, бесплатные места парковки для автомобильного транспорта, и др.)* | 63,3 | | | 18,2 | | | 9,8 | | | 3,0 | | | 3,5 | | | | 2,2 | | |
| 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.*) | 74,0 | | | 20,4 | | | 3,2 | | | 0,6 | | | 0,2 | | | | 1,5 | | |
| 1.3 Условиями, созданными для осуществления уплаты государственной пошлины при получении государственной\муниципальной услуги (*наличие платежных терминалов для оплаты госпошлины*) | 67,4 | | | 14,8 | | | 3,6 | | | 1,3 | | | 0,9 | | | | 11,9 | | |
| 1.4 Соблюдением температурного режима, наличием санитарных помещений | 70,9 | | | 16,8 | | | 6,6 | | | 0,9 | | | 0,7 | | | | 4,2 | | |
| 1.5 Оборудованием входа в здание (помещение) МФЦ г. Сургута *(вывеска, информация о режиме работы, наличие пандуса, лифта и др.*) | 76,9 | | | 15,4 | | | 4,2 | | | 0,4 | | | 0,7 | | | | 2,4 | | |
| 2. Доступностью получения услуг для всех категорий граждан | 79,1 | | | 13,3 | | | 2,4 | | | 0,2 | | | 0 | | | | 4,9 | | |
| 2.1 Оборудованием мест для заполнения документов (*наличие форм (бланков) документов, необходимых для получения услуг, количество столов, стульев, канцелярских принадлежностей, др*.) | 74,4 | | | 17,3 | | | 3,8 | | | 1,1 | | | 0,2 | | | | 3,1 | | |
| 2.2 Сроками предоставления услуг | 67,1 | | | 19,5 | | | 5,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | | 5,2 | | |
| 2.3 Возможностью произвести обжалование | 59,0 | | | 16,7 | | | 2,1 | | | 0 | | | 0,5 | | | | 21,7 | | |
| 2.4 Степенью информированности, в частности о правилах и условиях предоставления услуг | 64,7 | | | 22,8 | | | 3,6 | | | 0,5 | | | 0,5 | | | | 8,0 | | |
| 2.5 Порядком предоставления документов | 71,7 | | | 19,1 | | | 2,7 | | | 0,2 | | | 0 | | | | 6,3 | | |
| 3. Организацией очерёдности приема *(наличие электронной системы управления очередью, удобство пользования компонентами системы – киоск выдачи талонов, информационные экраны*) | 77,0 | | | 15,5 | | | 2,4 | | | 0,7 | | | 0,2 | | | | 4,2 | | |
| 4.Продолжительность ожидания приема | 62,7 | | | 21,7 | | | 8,1 | | | 2,9 | | | 1,6 | | | | 2,9 | | |
| 5.1. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, ул. Грибоедова, 3 | 45,8 | | | 12,0 | | | 3,1 | | | 1,6 | | | 1,0 | | | | 36,5 | | |
| 5.2. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, бульвар Свободы, 2 | 46,7 | | | 11,5 | | | 2,1 | | | 1,0 | | | 0,3 | | | | 38,3 | | |
| 5.3. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, ул. Щепеткина, 14 | 43,2 | | | 11,5 | | | 2,5 | | | 1,6 | | | 1,1 | | | | 40,2 | | |
| 6. Режимом работы МФЦ г. Сургута (*в рабочие дни недели с 08.00 до 20.00, в субботу с 08.00 до 18.00, без перерыва на обед*) | 84,5 | | | 7,6 | | | 1,2 | | | 0,2 | | | 0 | | | | 6,4 | | |
| 7.1. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (*в рабочие дни недели с 10.00 до 16.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) -* г. Сургут, ул. Грибоедова, 3 | 44,5 | | | 9,4 | | | 2,7 | | | 1,6 | | | 0,5 | | | | 41,2 | | |
| 7.2. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (*в рабочие дни недели с 10.00 до 16.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) -* г. Сургут, ул. Щепеткина, 14 | 44,6 | | | 8,4 | | | 1,6 | | | 1,9 | | | 0,8 | | | | 42,7 | | |
| 7.3. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (*в рабочие дни недели с 09.00 до 17.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) -* г. Сургут, бульвар Свободы, 2 | 47,5 | | | 9,9 | | | 1,9 | | | 1,6 | | | 0,5 | | | | 38,7 | | |
| **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 | | | | | | | | | | | | | | | 1,0 | | | | |
| Довольно сложный | | | | | | | | | | | | | | | 7,9 | | | | |
| Не очень сложный | | | | | | | | | | | | | | | 38,6 | | | | |
| Совсем не сложный | | | | | | | | | | | | | | | 40,9 | | | | |
| Затрудняюсь ответить | | | | | | | | | | | | | | | 11,6 | | | | |
| **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 | | | | | | | | | | | | | | | 88,0 | | | | |
| Отсутствие сотрудников в рабочее время | | | | | | | | | | | | | | | 0,4 | | | | |
| Государственные и муниципальные услуги были оказаны некачественно | | | | | | | | | | | | | | | 1,5 | | | | |
| Невозможно дозвониться | | | | | | | | | | | | | | | 4,5 | | | | |
| Грубость, невнимательность сотрудников | | | | | | | | | | | | | | | 0,2 | | | | |
| Запутанная процедура оформления документов | | | | | | | | | | | | | | | 1,9 | | | | |
| Приходится ждать принятия решения больше установленного срока | | | | | | | | | | | | | | | 2,8 | | | | |
| Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу | | | | | | | | | | | | | | | 2,6 | | | | |
| Другое | | | | | | | | | | | | | | | 2,4 | | | | |
| **Сколько раз Вы посещали МФЦ г. Сургута?** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Посещал 1 раз | | | | | | | | | | | | | | | 24,2 | | | | |
| Посещал дважды | | | | | | | | | | | | | | | 26,5 | | | | |
| Посещал неоднократно (3 и более раз) | | | | | | | | | | | | | | | 49,3 | | | | |
| **Ваш пол** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Мужской | | | | | | | | | | | | | | | 21,2 | | | | |
| Женский | | | | | | | | | | | | | | | 78,8 | | | | |
| **Ваш возраст** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| От 18 до 24 лет | | | | | | | | | | | | | | | 8,9 | | | | |
| От 25 до 34 лет | | | | | | | | | | | | | | | 34,8 | | | | |
| От 35 до 44 лет | | | | | | | | | | | | | | | 23,7 | | | | |
| От 45 до 54 лет | | | | | | | | | | | | | | | 11,5 | | | | |
| Старше 55 лет | | | | | | | | | | | | | | | 21,1 | | | | |
| **Семейное положение** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Женат/замужем | | | | | | | | | | | | | | | 66,3 | | | | |
| Холост/не замужем | | | | | | | | | | | | | | | 14,6 | | | | |
| Разведен/разведена | | | | | | | | | | | | | | | 11,6 | | | | |
| Вдовец/вдова | | | | | | | | | | | | | | | 7,5 | | | | |
| **Образование** | | | | | | | | | | | | | | |
| Неполное общее среднее | | | | | | | | | | | | | | | 3,0 | | | |
| Полное общее среднее | | | | | | | | | | | | | | | 9,9 | | | |
| Среднее специальное | | | | | | | | | | | | | | | 32,7 | | | |
| Незаконченное высшее | | | | | | | | | | | | | | | 7,1 | | | |
| Высшее | | | | | | | | | | | | | | | 47,3 | | | |
| **Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** | | | | | | | | | | | | | | |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | | | | | | | | | | | | | | | 12,8 | | | |
| Строительство | | | | | | | | | | | | | | | 5,3 | | | |
| Энергетика | | | | | | | | | | | | | | | 2,6 | | | |
| Все виды транспорта | | | | | | | | | | | | | | | 2,8 | | | |
| Почтовая, телефонная связь | | | | | | | | | | | | | | | 0,4 | | | |
| ЖКХ | | | | | | | | | | | | | | | 1,4 | | | |
| Легкая промышленность | | | | | | | | | | | | | | | 0,2 | | | |
| Работник системы образования | | | | | | | | | | | | | | | 5,5 | | | |
| Работник системы здравоохранения | | | | | | | | | | | | | | | 3,4 | | | |
| Работник культуры, соц. обслуживания | | | | | | | | | | | | | | | 1,2 | | | |
| СМИ | | | | | | | | | | | | | | | 1,0 | | | |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | | | | | | | | | | | | | | | 5,3 | | | |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | | | | | | | | | | | | | | | 2,2 | | | |
| Муниципальный, государственный служащий | | | | | | | | | | | | | | | 4,3 | | | |
| Работник банка, страховой компании | | | | | | | | | | | | | | | 2,0 | | | |
| Предприниматель | | | | | | | | | | | | | | | 2,4 | | | |
| Студент, учащийся | | | | | | | | | | | | | | | 2,4 | | | |
| Временно без работы | | | | | | | | | | | | | | | 3,0 | | | |
| Пенсионер | | | | | | | | | | | | | | | 19,7 | | | |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | | | | | | | | | | | | | | | 17,2 | | | |
| Другое | | | | | | | | | | | | | | | 4,7 | | | |
| **Пожалуйста, опишите Ваше материальное положение** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Мы можем позволить себе все, в том числе и приобретение квартиры и машины | | | | | | | | | | | | | | | 9,1 | | | |
| Денег хватает на крупную бытовую технику, но мы не можем сейчас купить квартиру или машину | | | | | | | | | | | | | | | 26,8 | | | |
| Денег хватает на одежду и питание, но купить сейчас бытовую технику было бы трудно | | | | | | | | | | | | | | | 30,8 | | | |
| На питание денег хватает, но покупка одежды вызывает затруднения | | | | | | | | | | | | | | | 13,7 | | | |
| Денег не хватает даже на питание. Мы еле-еле сводим концы с концами | | | | | | | | | | | | | | | 1,5 | | | |
| Затрудняюсь ответить | | | | | | | | | | | | | | | 18,1 | | | |

Приложение 2.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ анкеты** | **Ответ** | **Количество повторений** |
| **2.Отметьте, пожалуйста, все случаи Вашего посещения МФЦ г. Сургута** | | |
| 83 | Агентство направило | 1 |
| 106 | СНИЛС | 1 |
| 139 | Свидетельство о регистрации собственности | 1 |
| 140 | При консультации предоставлен не полный перечень необходимых документов | 1 |
| 173 | Все хорошо | 1 |
| 272 | Переоформление счёта | 1 |
| 462 | В первый раз | 1 |
| 487 | Обращение ранее срока возникновения права на подачу документов | 1 |
| 491 | Не удалось сдать документы с 1-го раза из-за того, что пришла в 18.00 (не хватило времени на прием), со 2-го раза, так как не было заполнено заявление, с 3-го раза, потому что записали не на ту услугу. С 4-го раза сдала документы | 1 |
| 496 | Первый раз обратилась, пришлось по состоянию здоровья | 1 |
| 410 | Смена паспорта | 1 |
| 445 | Не удалось получить консультацию и сдать документы из-за неквалифицированного работника, который не знает основ своей профессии и законодательства РФ, с которым непосредственно связана его работа (мужчина) | 1 |
| 458 | Сдача документов | 1 |
| 378 | Не удалось сдать документы с первого раза (из-за отъезда), сдавала еще раз | 1 |
| **3. Укажите, пожалуйста, почему Вы обратились именно в МФЦ г. Сургута для получения государственной/муниципальной услуги (вместо обращения непосредственно в орган, предоставляющий услугу)?** | | |
| 107 | Отправили из социальной службы | 1 |
| 137 | Мама направила | 1 |
| 140 | Можно подать документы вечером | 1 |
| 141 | Грамотность, компетентность сотрудников МФЦ, в том числе Ионовой Т.В. Комплексное оформление нескольких видов помощи в одном окне, без ограничения во времени. | 1 |
| 153 | Необходимо было обратиться именно сюда | 1 |
| 192 | Направили от ЖЭУ | 1 |
| 195 | По направлению органа | 1 |
| 217 | Отличные работники | 1 |
| 218 | Нет | 1 |
| 306 | Больше некуда | 1 |
| 307 | Большое количество работающих окон, приветливый персонал | 1 |
| 467 | Рядом | 1 |
| **5. Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг?** | | |
| 54 | От застройщика «Жилище» | 1 |
| 133 | Получила письмо с предложением обратиться | 1 |
| 140 | Интернет, форумы | 1 |
| 168 | По времени исполнения не 15 дней, а 3 | 1 |
| 279 | Из регистрационной палаты | 1 |
| 467 | Сити Молл | 1 |
| 387 | ОАО «Сургутнефтегаз» | 1 |
| **7. На ваш взгляд, нужно ли что-либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута?** | | |
| 7 | Справки | 1 |
| 34 | Невозможно дозвониться | 1 |
| 43 | Нет сведений о ранее поданных документах, и какое пособие уже получаю | 1 |
| 61 | Возможность более широкого времени для предварительной записи | 1 |
| 62,74,247 | Повышение квалификации сотрудников, повышении компетентности работников | 3 |
| 73,186,243 | Затрудняюсь ответить, не знаю | 3 |
| 81 | Буклеты | 1 |
| 84 | В помещении душно | 1 |
| 86 | Оплата услуг, размен | 1 |
| 89 | Больше специалистов, так как многие окна для посетителей закрыты | 1 |
| 94 | Отдельный сайт МФЦ | 1 |
| 103, 243, 270,357,389,394 | Чтоб все окна работали, добавить количество окон, побольше работающих окон | 6 |
| 110,183,141 | Детская зона, отдел для пребывания ребенка в гор. службе; Организовать детский уголок или место для рисования | 3 |
| 118 | Отсылать СМС, когда заканчивается срок действия справок | 1 |
| 125 | Прямая связь с органом | 1 |
| 140 | Более тесное сотрудничество с органами, предоставляющими гос. услуги. На моем опыте: 1. В МФЦ не знают об изменениях требований соц. службы по оформлению пособия с 1,5 до 3 лет. 2. В МФЦ выдают не заполненные по ошибке в рег. Палате документы. | 1 |
| 161 | Интервал движения автобусов во времени, возможно, сократить до 30-40 минут | 1 |
| 206 | Чтобы, по времени быстрее оформлялись, не ждать очереди, чтоб побольше окон работало | 1 |
| 167 | Нехватка свежего воздуха в помещении, особенно в зале ожидания | 1 |
| 199, 200, 209, 216, 307,408,350 | Все хорошо, все устраивает. Оставайтесь на том же уровне. Спасибо | 7 |
| 227 | В регистрационном окне возможность оплачивать госпошлину | 1 |
| 228 | Непонятно как брать талон – очень много услуг. Спасибо девушкам, которые помогают взять талон! | 1 |
| 223 | Сайт с перечнем документов на конкретную услугу | 1 |
| 255 | Больше информации по телефону | 1 |
| 279 | Вникать в проблему, и разъяснять по мере возможности, что делать клиенту | 1 |
| 337 | Дополнительная услуга-консультация юриста | 1 |
| 348 | Заменять сотрудников, часто попадала на тех, кто не в полной мере знает свою работу | 1 |
| 480,492 | Увеличить пункты приема документов; открыть дополнительные офисы МФЦ | 2 |
| 407 | Справочная долго не отвечает | 1 |
| 435 | Профессионализм кадров | 1 |
| 443 | Мало грамотных специалистов | 1 |
| 457 | Хорошо, что центры приема документов открыли на Свободы,2 (ближе к дому) | 1 |
| 361,390 | Больше информации | 2 |
| 368 | Более точные консультации | 1 |
| 371 | Мобильность, гибкость | 1 |
| **10. Если да, то, с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?** | | |
| 71 | Сложно получить документы, если по одной доверенности от официального лица сдано два пакета документов. | 1 |
| 172 | Приятная в общении девушка. Спасибо! | 1 |
| 199 | Все хорошо | 1 |
| 201 | Нет | 1 |
| 206 | Добавить еще услуги по загранпаспорту или другое | 1 |
| 312 | Хамство и дерзость некоторых стажёров | 1 |
| 472 | Потеря документов, некомпетентность | 1 |
| 443 | Нет копий, отправляют назад за талоном | 1 |
| **13.1. Ваши предложения по изменению режима работы МФЦ г. Сургута?** | | |
| 1,9,29,39,48,58,60,61,66,79,93,112,118,130,132,135,138,163,172184,192,201,216,217,228,242,245, 249, 254, 317, 477, 497,445,355 | Режим оптимальный устраивает полностью, (меня) все устраивает, удовлетворяет, нравится, нормально, отлично, замечательно, с режимом работы согласна, удовлетворены | 34 |
| 2,18,21,27,34,49,91,101,102,126,131,133,139,175,222,247 | Нет, не имею | 16 |
| 63, 229 | График работы с 10.00 – 19.00 | 2 |
| 64 | График работы с 8.00-17.00 | 1 |
| 67 | Никаких | 1 |
| 89,213 | График работы: с 10.00 – 20.00 | 2 |
| 129 | Поменьше, чтоб было очереди | 1 |
| 140 | Хотя бы один день в неделю работать до 21:00, т.к. после работы по пробкам можно не успеть к 19:00, а талоны после 18:30 уже выдают не на все услуги. | 1 |
| 141 | График работы: с 10:00 до 22:00 часов | 1 |
| 166 | Сделать режим работы без выходных (для удобства граждан) | 1 |
| 189 | В праздничные дни хотя бы до 16.00, воскресенье до 14.00 администратор, специалист | 1 |
| 205 | Просьба производить предварительную запись после 13.00, с 16.00-19.00 например | 1 |
| 268 | Хороший график работы, но в субботу можно меньше | 1 |
| 270 | Увеличить время работы в субботу | 1 |
| 316 | До 21.00 | 1 |
| 357 | Побольше работающих окон, чтобы не было очередей | 1 |
| 476 | После 17.00 | 1 |
| 370 | С 10.00 до 18.00 | 1 |
| 378 | Сделать рабочий день в воскресенье (хотя бы на несколько часов) | 1 |
| 382 | Работа в выходные дни, как в будни | 1 |
| 389 | Продлить часы работы | 1 |
| **13.2. Ваши предложения по изменению режима удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута** | | |
| 1,132,247,249 | Затрудняюсь ответить, так как не обращалась | 4 |
| 2,18,21,34,49,91,101,102,131,  133,139,175 | Нет, не имею | 12 |
| 39,66,216, 254 | (Все) Устраивает | 4 |
| 46 | Увеличить режим работы | 1 |
| 64 | График работы с 8.00-17.00 | 1 |
| 66 | Никаких | 1 |
| 89,177 | График работы с 10.00 – 20.00, лучше до 20.00 | 2 |
| 112 | Не пользуюсь | 1 |
| 141 | График работы: с 10:00 до 22:00 часов | 1 |
| 415 | Увеличить время приема или добавить работу в выходные дни | 1 |
| **13.3. Ваши предложения: другое** | | |
| 42,83, 314 | Транспорт, трудно добираться, увеличить транспорт. Лучше обеспечить доставку городским транспортом. | 3 |
| 51 | Очень удобно, быстро и в целом качественно, | 1 |
| 66 | Все организовано грамотно для комфортного приема граждан | 1 |
| 104 | При консультации более внимательно рассматривать подаваемые документы на регистрацию | 1 |
| 122 | Транспорт для заезда пенсионерам хотя бы 2 раза в день бесплатно и по прежним маршрутам | 1 |
| 133,139,151,239 | Нет, отсутствует | 4 |
| 138 | Очень трудно до вас добираться с района НГДУ, Набережный, Изумруд, с Муз. Училища | 1 |
| 141 | Создание детской комнаты для приёма пищи детей и грудного вскармливания. | 1 |
| 151 | Местонахождением | 1 |
| 166 | Меньше бюрократизма | 1 |
| 168 | Уменьшить срок оказания услуг до 3-х дней | 1 |
| 184 | Добавить пункты оплаты | 1 |
| 204 | Зачем предоставлять справки с пенсионного и негосударственного пенсионного фонда? Все в программе есть! Из года в год сдаем! | 1 |
| 205 | Очень большой объём работы с документами, сканер, копир. и т.д. | 1 |
| 217 | Сохранение данных в компьютере для быстрой обработки данных | 1 |
| 241 | Более быстрое сканирование документов (работа оргтехник) | 1 |
| 254 | Открыть как можно больше дополнительных офисов МФЦ | 1 |
| 312 | Бесплатный Wi-Fi, более скоростной, в зале ожидания. Терминалы для оплаты госпошлины, как минимум 2 шт. | 1 |
| 314 | Мы приходим с сумками, хотелось бы, чтобы под столом были крючки, это очень удобно | 1 |
| 322 | Ксерокопии документов делать у исполнителя или подтверждать скан ЭЦП | 1 |
| 348 | Согласованность действий сотрудников (а не по принципу: один сказал одно, другой – другое) | 1 |
| 472 | Наладить систему климат контроля, автоматы с питанием и водой поставить | 1 |
| 485 | Нехватка специалистов универсалов, побольше рабочих мест | 1 |
| 492 | В удаленном рабочем месте МФЦ, б. Свободы, 2, нет информационных вывесок о месте нахождения офиса | 1 |
| 459 | Копировальный аппарат чтоб был рядом | 1 |
| 377 | Продлить работу МФЦ до 21.00 | 1 |
| **15.Если вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ г. Сургута, отметьте, пожалуйста, по какой причине:** | | |
| 3 | Предоставление неполной информации по дополнительным пособиям | 1 |
| 30 | отсутствие конкретных ответов у сотрудников окна консультации | 1 |
| 51 | Длительное оформление документов в связи с отсутствием клиентской базы – подача одних и тех же документов | 1 |
| 71 | Организацией получения готовых документов | 1 |
| 118 | Случается утеря документов | 1 |
| 139 | Разное мнение у сотрудников по оформлению документов и расчету госпошлины | 1 |
| 141 | Отсутствует | 1 |
| 472 | Сотрудники часто убегают с рабочего места за информацией, которую не могут дать при задаваемых мной вопросах, вследствие чего, теряются документы и общий ход оформления процедуры | 1 |
| 404 | Длительность ожидания в субботние дни | 1 |
| 443 | Но есть очень грамотные | 1 |
| **17. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг?** | | |
| 1,67,99,136 | Не менять ничего, особенно режим работы | 4 |
| 3 | Предоставлять полную информацию, какие положены пособия | 1 |
| 5,172 | Больше таких центров, побольше таких пунктов по городу | 2 |
| 12 | Не должно быть текучки кадров | 1 |
| 18,134 | Не знаю | 2 |
| 24 | Расстояние окон | 1 |
| 29 | Чтобы не было очередей | 1 |
| 30,443 | Дополнительное обучение сотрудников окна регистрации, обучение сотрудников | 2 |
| 34,39,108,129,132,201,216,223,242,245,487,407,411 | Все устраивает, все хорошо, все удовлетворяет, процесс оптимален | 13 |
| 50 | СМС – запись по времени | 1 |
| 51 | Все отлично, время ожидания приёма документов в последнее время значительно сократилось | 1 |
| 61 | Возможность приёма документов через интернет | 1 |
| 62,213, 331 | Более качественное обучение сотрудников, компетентность сотрудников. Больше специалистов | 3 |
| 64 | Увеличить количество пунктов приема | 1 |
| 66 | Все и так оптимально, хорошо организовано | 1 |
| 77 | Лучше работать курьерам | 1 |
| 91,152,163,186,249 | Затрудняюсь ответить, нет ответа | 5 |
| 103 | Чтобы одновременно работали все окна, соответственно очередей будет меньше | 1 |
| 104 | Более внимательное рассмотрение всех документов при консультировании | 1 |
| 110 | Следить за мнением аудитории (чаще) | 1 |
| 118 | Должен быть улучшен процесс передачи документов между МФЦ и органом, предоставляющим услугу | 1 |
| 139 | Необходимо четко изложить и зафиксировать требования к документам (образцы, шаблоны) | 1 |
| 140 | Повысить компетенцию сотрудников: проработать возможность отслеживать через интернет ход рассмотрения поданных документов. | 1 |
| 141 | Время работы и организации занятости детей | 1 |
| 255 | Пришлось два раза приезжать за результатами, т.к. по телефону сказали, что есть документы, а по факту их не оказалось | 1 |
| 337 | Больше информации в СМИ о том, какие услуги можно получить в МФЦ | 1 |
| 347 | Меньше бумаг заполнять и приносить для подтверждения услуг | 1 |
| 357 | Побольше квалифицированных работников | 1 |
| 472 | Подготовленность персонала | 1 |
| 485 | Более просторное помещение и шаговая доступность (офис в центре города) | 1 |
| 491 | Информативность персонала | 1 |
| 402 | Уменьшить очереди, снизить скопление народа | 1 |
| 445 | Более квалифицированных сотрудников не хватает, но это скорее исключение, чем закономерность | 1 |
| 457 | Услуги должны оказывать ближе к месту жительства | 1 |
| 371 | Быстрота действий (оказание услуг/и следствие не отвлекать сотрудников) | 1 |
| 391 | Предоставить хотя бы еще одно окошко | 1 |
| **22. каков ваш основной род занятий в настоящее время?** | | |
| 34, 61 | Юриспруденция | 2 |
| 53, 118,162 | Риэлтор | 3 |
| 119 | Художник (свободный) | 1 |
| 128 | Работа в муниципальном учреждении | 1 |
| 138 | По уходу за инвалидами | 1 |
| 150 | Услуги | 1 |
| 169 | Банк | 1 |
| 186 | Недвижимость | 1 |
| 192 | Экология | 1 |
| 217 | Техосмотр, автострахование | 1 |
| 218 | Уборщица | 1 |
| 289 | Бухгалтер | 1 |
| 487 | Работник сферы молодежной политики | 1 |
| 446 | Государственный служащий | 1 |
| 371 | Юриспруденция | 1 |

1. Совокупный процент респондентов в возрасте от 25 до 34 лет и от 35 до 44 лет. [↑](#footnote-ref-1)
2. В данном случае, под «человеческим фактором» понимается многозначный термин, описывающий возможность принятия человеком ошибочных или алогичных решений в конкретных ситуациях. [↑](#footnote-ref-2)
3. В качестве источника, использовались официальные данные, опубликованные на сайте Администрации города Сургута, в разделе: «Новости МФЦ», http://admsurgut.ru/rubric/451/Novosti-MFC [↑](#footnote-ref-3)
4. При расчете среднего процента уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута, используются суммы ответов: «Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён», «Удовлетворен относительно». [↑](#footnote-ref-4)
5. В 2014 году этот показатель не определялся. [↑](#footnote-ref-5)
6. Из числа тех, кто ответил «Да» на вопрос: «Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?» - 8,4%. [↑](#footnote-ref-6)
7. Ответы, отмеченные респондентами лично в строке «Другое» вопроса: «Если да, то, с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?», *см. таблицу открытых вопросов.* [↑](#footnote-ref-7)
8. Количество респондентов, отметивших вариант ответа «удовлетворён относительно» (эквивалентный оценке «3») не превышает 6,2% от общего числа опрошенных. [↑](#footnote-ref-8)
9. При расчете среднего процента уровня удовлетворенности потребителей качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута, используются суммы ответов: «Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён», «Удовлетворен относительно». [↑](#footnote-ref-9)
10. «%» от общего числа опрошенных. [↑](#footnote-ref-10)
11. Сборник методических и информационных материалов по многофункциональным центрам предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), http://www.e-mfc.ru/ [↑](#footnote-ref-11)
12. «\*» отмечены показатели, не определявшиеся в 2014 году. [↑](#footnote-ref-12)
13. «%» от общего числа опрошенных. [↑](#footnote-ref-13)
14. Период: март-ноябрь 2015 года. В качестве источника, использовались официальные данные, опубликованные на сайте Администрации города Сургута, в разделе: «Новости МФЦ», http://admsurgut.ru/rubric/451/Novosti-MFC [↑](#footnote-ref-14)
15. Отсутствие результатов исследования, по четырем, из указанных на Рис.16., неделям, свидетельствует о том, что данные среза среднего времени ожидания заявителей, за эти периоды не публиковались. [↑](#footnote-ref-15)
16. Степень удовлетворенности потребителей качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг рассчитывается из совокупности процентов ответов: «Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён», «Удовлетворен относительно». [↑](#footnote-ref-16)
17. Совокупный процент ответов: «Скорее не удовлетворен», «Не удовлетворен». [↑](#footnote-ref-17)
18. Степень удовлетворенности потребителей качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг, в 2014 году, рассчитывалась из совокупности процентов ответов: «Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворен». [↑](#footnote-ref-18)
19. Степень удовлетворенности потребителей качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг, в 2015 году, рассчитывалась из совокупности процентов ответов: «Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён», «Удовлетворен относительно». [↑](#footnote-ref-19)
20. «\*» отмечены показатели, не определявшиеся в 2014 году. [↑](#footnote-ref-20)
21. Степень удовлетворенности потребителей качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг рассчитывается из совокупности процентов ответов: «Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён», «Удовлетворен относительно». [↑](#footnote-ref-21)