

**Самара 2019**

**ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ В 2018 – 2019 ГГ.**

**Введение 3**

**Содержание**

**Основные выводы 8**

**Раздел** [**1. Общественно значимые государственные и муниципальные услуги. Портрет получателя услуг 16**](#_Toc520669174)

**Раздел** [**2. Каналы получения государственных и муниципальных услуг 22**](#_Toc520669175)

2.1. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области: уровень информированности, востребованности, оценка качества работы 22

2.2. Единый портал государственных и муниципальных услуг: уровень информированности, востребованности, оценка качества работы 29

2.3. Региональный портал государственных и муниципальных услуг: уровень информированности, востребованности, оценка качества работы 32

**Раздел 3. Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг: этапы и их оценка получателями услуг 34**

3.1. Предварительная запись 34

3.2. Временные издержки заявителей: время ожидания в очереди, количество обращений (в том числе, представителей бизнес-сообщества), срок оказания услуги 36

3.2.1. Среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг 36

3.2.2. Количество обращений граждан для получения результата услуги 46

3.2.3. Срок оказания услуги (среднее время получения услуги) 50

3.3. Финансовые издержки заявителей 56

3.4. Трудности получения наиболее общественно значимых услуг. Оценка трудностей получения услуг гражданами 60

3.5. Условия приема: организация внешнего и внутреннего пространства, удовлетворенность посетителей 67

**Раздел 4. Уровень и факторы удовлетворенности востребованных государственных и муниципальных услуг 71**

4.1. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг 71

4.2. Факторы, влияющие на удовлетворенность полученной услугой 75

**Раздел 5. Услуги в государственном и негосударственном секторе: сравнительный анализ показателей удовлетворенности 141**

**Раздел 6. Предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей 144**

[Приложения 152](#_Toc520669193)

# 

**Введение**

Социологическое исследование удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области в 2018-2019 годах проводился согласно методическим рекомендациям Министерства экономического развития Российской Федерации, утвержденным во исполнение пункта 4 раздела III протокола заседания подкомиссии по вопросам повышения качества оказания государственных услуг и мониторинга реализации поэтапных планов выполнения мероприятий, содержащих ежегодные индикаторы, обеспечивающие достижение целевых показателей, установленных [Указом](consultantplus://offline/ref=AF6DE192ECDFF373F424198ECCC4886DE180CC7019BF296845142329FA9315366C75F9A9E1D8EC0E4F808E548EBE3AK) Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ №601), при Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 29 января 2014 года №5.

**Цель исследования**: выявление, анализ и оценка степени достижения установленных [Указом](consultantplus://offline/ref=AF6DE192ECDFF373F424198ECCC4886DE180CC7019BF296845142329FA9315366C75F9A9E1D8EC0E4F808E548EBE3AK) Президента РФ №601 целевых значений следующих показателей совершенствования системы государственного управления в РФ, относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - показатели):

* уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
* сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг;
* снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

**Задачи исследования:**

* выявление востребованности и динамики востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов;
* выявление фактических значений и оценка достижения установленных [Указом](consultantplus://offline/ref=AF6DE192ECDFF373F424198ECCC4886DE180CC7019BF296845142329FA9315366C75F9A9E1D8EC0E4F808E548EBE3AK) №601 показателей и иных параметров качества предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг (к таковым относятся услуги, полученные более чем 3 процентами респондентов, участвовавших в исследовании предшествующего года);
* выявление проблем, с которыми граждане встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг;
* выявление проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;
* выявление влияния исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг на уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
* сравнение уровня удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе;
* подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

**Метод исследования:** формализованное индивидуальное интервью («лицом к лицу»). В качестве основы опросного инструмента использовалась анкета, рекомендованная Министерством экономического развития Российской Федерации, адаптированная с учетом результатов мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области в 2012-2017 годах (см. Приложение №1).

**Характеристика выборочной совокупности.**

В исследовании была реализована многоступенчатая квотная выборка с вероятностным отбором респондентов на последней ступени.

На первой ступени во всех 37 муниципальных образований Самарской области был проведен предварительный опрос жителей, представляющих различные социально-демографические группы в возрасте 18 лет и старше, по месту их жительства.

Всего было опрошено 17727 респондентов, в том числе получателей государственных и муниципальных услуг – 8310 респондентов, не обращавшихся за услугами – 7730 респондентов, не получивших результат услуги – 1687 респондентов. Таким образом, доля получателей государственных и муниципальных услуг составила 46,9% опрошенных, число лиц, которые не обращались за услугами – 43,6% опрошенных, на момент проведения опроса не получили результат услуги – 9,5% (см. Диаграмму 1).

Диаграмма 1

На второй ступени осуществлялся квотный отбор респондентов, которые на момент опроса находились по месту жительства и являлись получателями услуг в 2018-2019 году. В случае получения одним опрашиваемым гражданином нескольких услуг, оценивалась услуга, которую

он получал в последний раз. Выборка репрезентирует генеральную совокупность населения муниципального образования по полу, возрасту.

Основой определения минимально необходимого объема выборки для городского населения выступила численность населения, проживающего на территории муниципального образования с допустимой погрешностью исследования не более 2 % при доверительной вероятности 95 % (для каждого городского округа), для муниципальных районов - методические рекомендации Министерства экономического развития Российской Федерации (см. Таблицу 1).

Таблица 1

**Объем выборочной совокупности в каждом муниципальном образовании**

| пп | **Муниципальное образование** | **Выборка (чел.)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **г.о. Самара** | 375 |
| 2 | **г.о. Тольятти** | 378 |
| 3 | **г.о. Новокуйбышевск** | 300 |
| 4 | **г.о. Сызрань** | 299 |
| 5 | **г.о. Чапаевск** | 297 |
| 6 | **г.о. Жигулевск** | 261 |
| 7 | **г.о. Кинель** | 248 |
| 8 | **г.о. Октябрьск** | 249 |
| 9 | **г.о. Отрадный** | 249 |
| 10 | **г.о. Похвистнево** | 248 |
| 11 | **Алексеевский муниципальный район** | 199 |
| 12 | **Безенчукский муниципальный район** | 199 |
| 13 | **Богатовский муниципальный район** | 199 |
| 14 | **Большеглушицкий муниципальный район** | 198 |
| 15 | **Большечерниговский муниципальный район** | 200 |
| 16 | **Борский муниципальный район** | 198 |
| 17 | **Волжский муниципальный район** | 200 |
| 18 | **Елховский муниципальный район** | 201 |
| 19 | **Исаклинский муниципальный район** | 200 |
| 20 | **Камышлинский муниципальный район** | 199 |
| 21 | **Кинельский муниципальный район** | 200 |
| 22 | **Кинель-Черкасский муниципальный район** | 198 |
| 23 | **Клявлинский муниципальный район** | 197 |
| 24 | **Кошкинский муниципальный район** | 200 |
| 25 | **Красноармейский муниципальный район** | 200 |
| 26 | **Красноярский муниципальный район** | 198 |
| 27 | **Нефтегорский муниципальный район** | 199 |
| 28 | **Пестравский муниципальный район** | 202 |
| 29 | **Похвистневский муниципальный район** | 201 |
| 30 | **Приволжский муниципальный район** | 201 |
| 31 | **Сергиевский муниципальный район** | 201 |
| 32 | **Ставропольский муниципальный район** | 213 |
| 33 | **Сызранский муниципальный район** | 198 |
| 34 | **Хворостянский муниципальный район** | 202 |
| 35 | **Челно-Вершинский муниципальный район** | 201 |
| 36 | **Шенталинский муниципальный район** | 200 |
| 37 | **Шигонский муниципальный район** | 202 |
|  | **Итого** | **8310** |

Таким образом, объем выборки, на основе которой рассчитывались мониторинговые показатели, составил 8310 респондентов, в том числе предпринимателей (физических лиц и (или) представителей юридических лиц – коммерческих организаций)) – 221 респондент. Допустимая погрешность– не более 2% при доверительной вероятности 95 % (для каждого городского округа и муниципального района)

Опрос получателей государственных и муниципальных услуг в рамках мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области в 2018-2019 годах проводился в период июль - август 2019 года.

# **Основные выводы**

По результатам мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области в 2018-2019 гг. можно сделать следующие выводы.

Доля получателей государственных и муниципальных услуг, получивших конечный результат услуги в 2018-2019 гг. составила 46,6 %, доля тех, кто не обращался за услугами, – 43,6 %, не получили результат на момент опроса – 9,6 % опрошенных. Динамика числа получателей в период с 2013 по 2019 годы приведена в Таблице 2.

Таблица 2

**Общее число получателей государственных и муниципальных услуг по годам**

(в % от общего числа опрошенных в каждом году соответственно)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория получателей услуг | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 |
| Полученный конечный результат | 39,3 | 42,5 | 40,4 | 47,5 | 46,6 | 46,9 |
| Не обращались за услугами | 60,7 | 57,5 | 51,6 | 43,5 | 43,8 | 43,6 |

Доля тех, кто за прошедший год получил положительный результат услуги, – 98,1 % опрошенных, отрицательный – 1,9 % опрошенных. Динамика результата получения услуг в период с 2013 по 2019 годы представлена в Таблице 3.

Таблица 3

**Полученный результат обратившихся за государственными и муниципальными услугами по годам**

(в % от общего числа получателей услуг в каждом году соответственно)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Полученный результат | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 |
| Полученный положительный результат | 97,8 | 98,7 | 97,7 | 97,6 | 96,7 | 98,1 |
| Полученный отрицательный результат | 2,2 | 1,3 | 2,3 | 2,4 | 3,3 | 1,9 |

Наиболее востребованным видом государственных и муниципальных услуг является регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ними – 17,6 % опрошенных обращались в соответствующую инстанцию (см. Таблицу 1.1). На втором месте по уровню востребованности стоят услуги по получению или замене паспорта гражданина Российской Федерации и получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) – по 11,9 %, на третьем – справка о составе семьи (8,9 %). Далее по востребованности идет регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов (6,8 %), оформление (перерасчет) пенсии (6,2 %), получение справки об отсутствии судимости (5,2 %).

Менее востребованными, но превысившими порог 3 %, являются услуги регистрации по месту жительства (пребывания) (4,9 %), получение заграничного паспорта (4,6 %) и регистрация на портале госуслуг, территориальных фондов (3,4 %).

Показатель удовлетворённости граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в прошедшем году составил 94,3% (в 2017-2018 гг. - 90,6 % в 2016-2017 гг. - 93,4 %, в 2015-2016 гг. - 93,5 %, в 2014-2015 гг. - 90,6 %, в 2013-2014 гг. – 91,4 %). Высокие оценки получили и другие показатели процесса оказания услуг, а именно удовлетворенность:

– доступностью информации об услугах – 96,9 %;

– вежливостью сотрудников учреждений – 95,5 %;

– компетентностью и профессионализмом сотрудников – 95,1 %;

– условиями ведения приема – 94,5 %;

– сроком предоставления услуги – 92,7 %;

– количеством документов, необходимых для получения услуги – 92,4 %;

– временем ожидания в очереди на подачу документов – 88,8 %.

В ходе исследования зафиксирован высокий уровень удовлетворенности получателей услуг во всех муниципальных образованиях Самарской области, при этом уровень удовлетворенности городских жителей несколько ниже, чем респондентов, проживающих в муниципальных районах. Показатели удовлетворенности жителей разных населенных пунктов Самарской области представлены в Таблице 4.

Таблица 4

**Уровень удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг в муниципальных образованиях Самарской области**

(в % от общего числа опрошенных в каждом МО)

| Муниципальное образование | Процент удовлетворенных качеством полученных услуг |
| --- | --- |
| Городские округа | |
| Жигулевск | 88,5 |
| Кинель | 97,2 |
| Новокуйбышевск | 88,6 |
| Октябрьск | 96,8 |
| Отрадный | 95,5 |
| Похвистнево | 96,4 |
| Самара | 92,5 |
| Сызрань | 88,7 |
| Тольятти | 91,5 |
| Чапаевск | 96,3 |
| Муниципальные районы | |
| Алексеевский | 88,5 |
| Безенчукский | 91,5 |
| Богатовский | 97,0 |
| Большеглушицкий | 98,5 |
| Большечерниговский | 99,0 |
| Борский | 97,9 |
| Волжский | 91,5 |
| Елховский | 98,5 |
| Исаклинский | 86,5 |
| Камышлинский | 99,0 |
| Кинельский | 96,0 |
| Кинель-Черкасский | 97,5 |
| Клявлинский | 99,5 |
| Кошкинский | 93,5 |
| Красноармейский | 97,5 |
| Красноярский | 90,4 |
| Нефтегорский | 92,4 |
| Пестравский | 95,5 |
| Похвистневский | 95,0 |
| Приволжский | 96,5 |
| Сергиевский | 96,1 |
| Ставропольский | 83,5 |
| Сызранский | 90,4 |
| Хворостянский | 92,6 |
| Челно-Вершинский | 98,0 |
| Шенталинский | 99,5 |
| Шигонский | 93,6 |

Уровень информированности населения Самарской области о многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг составил 96,7 % опрошенных (сумма ответов «знаю, обращался», «знаю, но не обращался», «что-то слышал, не обращался»). Оценка опыта обращения жителей Самарской области за услугами через МФЦ в период с 2013 по 2019 годы представлена в Таблице 5.

Таблица 5

**Оценка опыта обращения получателей государственных и муниципальных услуг в МФЦ по годам**

(в % от общего числа получателей услуг в каждом году соответственно)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 |
| Уровень информированности о МФЦ | 65,6 | 79,2 | 85,8 | 93,7 | 98,1 | 96,7 |
| Имели опыт обращения в МФЦ | 26,4 | 37,4 | 55,1 | 68,1 | 79,6 | 79,1 |
| Положительно оценили качество работы МФЦ | 89,5 | 93,9 | 95,0 | 94,3 | 94,3 | 96,3 |

Уровень информированности населения Самарской области о Едином портале государственных и муниципальных услуг составил 84,5 % опрошенных (сумма ответов «знаю, обращался», «знаю, но не обращался», «что-то слышал, не обращался»). Оценка опыта обращения жителей Самарской области за услугами через Единый портал государственных и муниципальных услуг в период с 2013 по 2019 годы представлена в Таблице 6.

Таблица 6

**Оценка опыта обращения получателей государственных и муниципальных услуг в Единый портал государственных и муниципальных услуг по годам**

(в % от общего числа получателей услуг в каждом году соответственно)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 |
| Уровень информированности о Едином портале | 44,0 | 53,8 | 68,1 | 76,8 | 85,1 | 84,5 |
| Имели опыт обращения в Единый портал | 9,8 | 11,6 | 21,5 | 31,3 | 43,6 | 47,2 |
| Положительно оценили качество работы Единого портала | 91,4 | 95,1 | 92,4 | 91,5 | 91,5 | 93,5 |

Доля представителей бизнес-сообщества в выборочной совокупности составила 2,7 % респондентов (в 2017-2018 гг. - 4,2 %, 2016-2017 гг. - 2,4 %, 2015-2016 гг. – 3,5 %, 2014-2015 гг. – 3,5 %, 2013-2014 гг. – 2,6 %).

Показатель числа обращений для получения одной государственной (муниципальной) услуги в прошедшем году составил 3,7 раза (в 2017-2018 гг. – 2,0 раза, в 2016-2017 гг. – 2,0 раза, 2015-2016 гг. – 2,0 раза, 2014-2015 гг. – 2,1 раз, 2013-2014 гг. – 2,6 раза).

Итоговый показатель среднего времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг несколько сократился и составил в прошедшем году 6,9 минут (2017-2018 гг. - 12,3 мин., 2016-2017 гг. - 14,3 мин., 2015-2016 гг. – 15,3 мин., 2014-2015 гг. – 19,1 мин., 2013-2014 гг. – 20 мин.).

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления), чтобы сдать документы для получения государственных (муниципальных) услуг, также сократилось и составило в анализируемый период 10,2 мин. (в 2017-2018 гг. - 15,1 мин., 2016-2017 гг. - 17,3 мин., 2015-2016 гг. – 18,6 мин. в 2013-2015 гг. – 21,9-22,4 мин.).

Время ожидания, чтобы получить результат услуги, в 2018-2019 гг. составило 3,6 мин. (в 2017-2018 гг. – 9,4 мин., в 2016-2017 гг. – 11,3 мин., в 2015-2016 гг. – 12,1 мин., 2013-2014 гг. и 2014-2015 гг. – соответственно 16,4 мин. и 17,5 мин.).

При этом итоговое время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг, составило:

– у физических лиц – 6,3 минуты (в 2017-2018 гг. – 12,4 мин., в 2016-2017 гг. - 14,5 мин., 2015-2016 гг. – 15,4 мин., 2014-2015 гг. – 20,1 мин., в 2013-2014 гг. – 19,3 мин.);

– у представителей бизнес-сообщества – 4,2 минуты (в 2017-2018 гг. – 7,5 мин., в 2016-2017 гг. – 7,2 мин., в 2015-2016 гг. – 9,7 мин., 2014-2015 гг. – 16,4 мин. в 2013-2014 гг. – 15,7 мин.).

В число общественно-значимых услуг не вошли услуги, находящиеся в ведении региональных органов исполнительной власти. В ходе анализа данных была сформирована отдельная подвыборка по услугам, предоставляемым данными органами государственной власти, отнесенным к общественно значимым услугам по результатам мониторинга 2018-2019 гг. В число таковых вошли «Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка» (среднее время ожидания в очереди – 6,8 мин.), «Регистрация актов

гражданского состояния» (8,2 мин.) и «Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ» (8,2 мин.).

Среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, федеральными внебюджетными фондами, составило в исследуемый период 8,8 мин. В 2017-2018 гг. этот показатель был равен 12,7 мин., в 2016-2017 гг. – 15,8 мин. В 2013-2014 и 2014-2015 гг. показатель был выше и составлял соответственно 20,5мин. и 28 мин.

Показатель среднего времени ожидания заявителя в очереди для получения услуг, предоставляемых региональными органами исполнительной власти, в 2018-2019 гг. несколько снизился и составил 7,7 мин. В 2017-2018 гг. этот показатель был равен 11,6 мин. В предыдущие отчетные периоды самый низкий показатель был в 2014-2015 гг. (10,4 минут ожидания).

Среднее время ожидания по услугам, предоставляемым органами местного самоуправления, за последние 4 года время ожидания услуги снизилось с 35,9 минут в 2015-2016 гг. до 4,9 мин. в 2018-2019 гг.

Среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ, составило 6,6 мин. (в 2017-2018 гг. – 11,5 мин., в 2013-2014 гг. значение данного показателя составило 13,9 мин., в 2014-2015 гг. – 19 мин., 2015-2016 гг. – 11,1 мин., в 2016-2017 гг. – 15,6 мин.).

В 2018-2019 гг. 27,3 % опрошенных отметили, что предоставление услуги было связано с финансовыми издержками. В 2017-2018 гг. аналогичная доля заявителей составляла 26,7 %, в 2016-2017 гг – 29,7 %, в 2015-2016 гг. – 33,0 % респондентов, в 2014-2015 и 2013-2014 гг. – 35,0 % и 23,9 % соответственно.

Среди тех, у кого были материальные затраты, наибольшую часть (12,6%) составляют те, чьи расходы были в пределах 1001-2000 рублей. Это несколько выше по сравнению с 2017-2018 гг., тогда наибольший процент получателей потратили в пределах 1000 рублей.

Как и в предыдущих замерах, подавляющее большинство заявителей (86 %) не сталкивались с трудностями в процессе получения государственных и муниципальных услуг (в 2013-2014 гг. – 81,5 %, 2014-2015 гг. –84,2 %, 2015-2016 гг. – 84,2 %, 2016-2017 гг. – 84,0 % и 2017-2018 гг. – 86,1%). Анализ данных позволил выделить типичные проблемы получателей государственных и муниципальных услуг. На проблему больших очередей указали 3,5 % опрошенных, на большие сроки получения услуги – 1,5 %, на требование избыточных документов – 1,1 % респондентов, на хождение по многим кабинетам – 1,1 % участников опроса, на недостаточную компетентность и грубость сотрудников – 1,0 %.

Статистически значимых различий в структуре трудностей, с которыми граждане и представители бизнес-сообщества встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, не выявлено.

Немногим менее пятой части опрошенных (18,1%) считает, что за 6-летний период качество услуги улучшилось (в 2017-2018 гг. улучшение услуги отметили 22,6%, в 2016-2017 гг. - 27,4 %, в 2015-2016 гг. – 26,7 %, в 2014-2015 гг. –32,8 %, в 2013-2014 гг. – 26,2 %). Не отмечают какой-либо динамики в изменении ее качества – 13,4 % (в 2017-2018 гг. – 14,2%, в 2016-2017 гг. – 13,2 %, 2015-2016 гг. – 13,2 %, 2014-2015 гг. – 22,1 %, 2013-2014 гг. – 35,9 %). Очень незначительная доля респондентов отметили ухудшение в качестве предоставления услуги – 0,7 % опрошенных (в 2017-2018 гг. – 1,3%, в 2016-2017 гг. – 2,4 %, 2015-2016 гг. – 1,4 %, 2014-2015 гг. – 1,9 %, 2013-2014 гг. – 2,4 %).

Уровень удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг составляет 94,3 % опрошенных, качеством негосударственных услуг – несколько выше и составляет 95,2 % респондентов, и соотношение по сравнению с предыдущими периодами несколько изменилось: в 2015-2016 гг. удовлетворенность государственных и негосударственных услуг составляла 93,5 % и 87,6 % соответственно, в 2016-2017 гг. – 93,4 % и 88,0 %, а в 2017-2018 гг. – 90,6 % и 89,6 %.

Две трети получателей негосударственных услуг (60,4 %) считают, что качество государственных и негосударственных услуг находится примерно на одном уровне (в 2015-2016 гг. аналогичное мнение высказали 49,1 %респондентов, в 2016-2017 гг. – 56,9 %, в 2017-2018 гг. – 49,7 %). Доля тех, кто считает, что качество государственных услуг выше услуг негосударственного сектора, более чем вдвое выше доли тех, кто придерживается противоположной точки зрения (16,9 % против 9,8 %).

Следует отметить, что по большинству параметрам (за исключением количества требуемых документов) удовлетворенность в группе получателей негосударственных услуг несколько выше, чем удовлетворенность в группе получателей государственных услуг. Особенно различается оценка времени ожидания в очереди: 88,8 % удовлетворенных получателей государственных услуг против 94,0 % негосударственных.

**Раздел 1. Общественно значимые государственные и муниципальные услуги. Портрет получателя услуг**

В ходе мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области было опрошено 8310 человек, получателей государственных и муниципальных услуг в 2018-2019 гг. Также был определен перечень общественно значимых государственных и муниципальных услуг: то есть услуг, полученных более чем 3-мя процентами респондентов, участвовавших в исследовании.

Наиболее востребованным видом государственных и муниципальных услуг является регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ними – 17,6 % опрошенных обращались в соответствующую инстанцию (см. Таблицу 1.1). На втором месте по уровню востребованности стоят два вида услуг: услуги по получению или замене паспорта гражданина Российской Федерации и услуги по получению или замене водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) – по 11,9 % соответственно. На третьем месте – получение справки о составе семьи – 8,7 %.

Далее в рейтинге востребованности идут услуги по регистрации (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов (6,8 %) и оформление или перерасчет пенсии (6,2 %).

Превысившими порог 3 %, являются также услуги по получению справки об отсутствии судимости – 5,2 %, по регистрации по месту жительства (пребывания) – 4,9 %, по получению заграничного паспорта – 4,6 %, регистрации на портале госуслуг, территориальных фондов – 3,4 %.

Таблица 1.1

**Наиболее востребованные виды государственных и муниципальных услуг**

(в % от общего числа опрошенных, N=8310 чел.)

| Наименование услуги | Доля получателей  (в %) |
| --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 17,6 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 11,9 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 11,9 |
| Справка о составе семьи | 8,7 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 6,8 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 6,2 |
| Получение справки об отсутствии судимости | 5,2 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 4,9 |
| Получение заграничного паспорта | 4,6 |
| Регистрация на портале госуслуг, территориальных фондов | 3,4 |

В ходе мониторинга был определен перечень услуг, доля получателей которых в общей выборке составляет 3 % и менее (см. Таблицу 1.2).

Таблица 1.2

**Виды государственных и муниципальных**

**услуг, доля получателей которых составила 3 % и менее**

(в % от общего числа опрошенных)

| Наименование услуги | Доля получателей  (в %) |
| --- | --- |
| Регистрация актов гражданского состояния | 1,8 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 1,8 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 1,7 |
| Получение СНИЛС | 1,7 |
| Комплектование дошкольных и школьных образовательных учреждений | 1,1 |
| Подача налоговой декларации | 1,0 |
| Оформление материнского капитала, операции с ним | 0,9 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0,8 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан | 0,7 |
| Получение лицензии и разрешения на приобретение, хранение и ношение оружия | 0,6 |
| Информирование об административных правонарушениях | 0,6 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0,4 |
| Получение путевки на оказание услуги по отдыху и оздоровлению | 0,3 |
| Оформление ветеранских выплат (органы соц. защиты) | 0,3 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 0,2 |
| Получение разрешений на ввод объектов в эксплуатацию | 0,1 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 0,1 |
| Получение разрешений на строительство | 0,1 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 0,1 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости | 0,1 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним | 0,1 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0,1 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 0,1 |

Согласно результатам опроса, доля получателей государственных и муниципальных услуг, получивших положительный результат услуги в 2018-2019 гг. составила 98,1 % опрошенных, отрицательный – 1,9 % респондентов

(в 2017-2018 гг. - положительный результат был получен 96,7 %, отрицательный – 3,3 %, в 2016-2017 гг. положительный результат - 97,6 % респондентов, отрицательный - 2,4 %, в 2015-2016 гг. - 97,7 % и 2,3 % соответственно).

Анализ социально-демографических характеристик позволил описать портрет типичного получателя государственных и муниципальных услуг. Среди тех, кто имел опыт получения услуг в 2018-2019 гг., почти половина - респонденты со средним специальным или средним техническим образованием (49,8 %). Высшее или неполное высшее образование имеют 35,7 % опрошенных. Доля тех, кто имеет среднее и неполное среднее образование, составила меньшую часть опрошенных – 14,5 % (см. Диаграмму 1.1).

Диаграмма 1.1

**Распределение респондентов по уровню образования**

(в % от общего числа опрошенных, N=8310 чел.)

По роду деятельности большинство респондентов являются работниками по найму (60,6 %). Почти четверть опрошенных получателей услуг составляют неработающие (пенсионеры, в т. ч. по инвалидности) – 23,2 % (см. Диаграмму 1.2). Распространенность остальных социально-профессиональных групп ниже 6,0 %.

Диаграмма 1.2

**Распределение респондентов по роду деятельности**

(в % от общего числа опрошенных)

По уровню материального положения большая часть респондентов имеют доход ниже среднего уровня (62,5 % - вариант ответа *«денег хватает на питание и одежду, но купить сейчас телевизор, холодильник или стиральную машину было бы трудно»*) (см. Диаграмму 1.3). Суммарная доля тех, чей доход находится на среднем уровне (вариант ответа: *«денег вполне хватает на крупную бытовую технику, но мы не могли бы купить новую машину»*) и выше (варианты ответа: *«наших доходов хватает на все, кроме таких дорогих приобретений, как дача, квартира», «материальных затруднений не испытываем, при необходимости могли бы приобрести дачу, квартиру»*), составила 13,7 % опрошенных. Пятая часть (21,1 %) респондентов обладают низким и ниже среднего уровнем дохода (сумма ответов: *«денег не хватает даже на питание», «на питание денег хватает, но покупка одежды вызывает серьезные проблемы»*). По сравнению с мониторингом 2016-2017 гг. и 2017-2018 гг. процент опрошенных получателей государственных и муниципальных услуг с низким уровнем доходов в 2018-2019 гг. продолжает уменьшаться (с 29,0 % и 22,6 % - к 21,1 %), а доля респондентов с доходами ниже среднего уровня - повышаться (с 42,3 % и 48,8 % - до 62,5 % соответственно). При этом уменьшилась доля опрошенных с доходами на среднем и выше среднего уровня (с 25,8 % и 19,1 % - до 13,7 %).

Диаграмма 1.3

**Распределение респондентов по уровню дохода**

(в % от общего числа опрошенных)

Подавляющее большинство опрошенных – 97,3 % – получали государственные и муниципальные услуги как физические лица, в собственных интересах (см. Диаграмму 1.4). Услуги, связанные с предпринимательской деятельностью, были востребованы у 2,7 % респондентов.

Диаграмма 1.4

**Категории получателей государственных и муниципальных услуг по статусу заявителя**

(в % от общего числа опрошенных)

**2.1. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области: уровень информированности, востребованности, оценка качества работы**

**Раздел 2. Каналы получения государственных и муниципальных услуг**

По данным опроса, уровень информированности населения Самарской области о многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг составил 96,7 % опрошенных (сумма ответов «знаю, обращался», «знаю, но не обращался», «что-то слышал, не обращался») (см. Диаграмму 2.1.1). С 2013 года мониторинг фиксирует поступательный рост значения показателя информированности населения о МФЦ: в 2013-2014 гг. – 65,6 %, в 2014-2015 гг. – 79,2 %, 2015-2016 гг. - 85,8 %, в 2016-2017 гг. - 93,7 %, в 2017-2018 гг. – 98,1 %.

Обращает на себя внимание рост доли тех, кто обращался в МФЦ, чтобы получить услугу. В 2018-2019 гг. она составила 79,1 % опрошенных (в 2013-2014 гг. – 26,4 %, в 2014-2015 гг. – 37,4 %, в 2015-2016 гг. – 55,1 %, в 2016-2017 гг. - 68,1 %, в 2017-2018 гг. - 79,6 %).

Диаграмма 2.1.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ»)?»**

(в % от общего числа опрошенных)

**96,7%**

В 19-ти муниципальных районах (из 27-ми) и в 4-х городских округах (из 10-ти) выявлен высокий уровень информированности населения о возможности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Наибольший уровень информированности населения выявлен в следующих муниципальных образованиях Самарской области: м.р. Борский - 100,0 %, м.р. Пестравский - 100,0 %, Кинель - 99,6 %.; в муниципальных районах Безенчукский, Елховский, Исаклинский, Кинельский, Кинель-Черкасский, Шигонский - по 99,5 % (см. Таблица 2.1.1).

Несколько ниже, чем в среднем по области уровень информированности о многофункциональных центрах выявлен в следующих муниципальных образованиях: г.о. Сызрань – 90,6 %, м.р. Челно-Вершинский – 90,5 %, м.р. Алексеевский – 92,0 %, г.о. Самара – 93,1 %, м.р. Большечерниговский и г.о. Жигулевск -по 93,5 % % (см. Таблица 2.1.1).

Таблица 2.1.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ»)?»**

(в % от общего числа опрошенных**)**

|  | **Суммарная доля информиро-ванных** | | **Знаю, обращал-ся** | **Знаю, но не обращался** | **Что-то слышал, но не обращался** | **Слышу впервые, не обращался** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Самарская область | 96,7 | | 79,1 | 15,6 | 2,0 | 3,3 |
| Городские округа | | | | | | |
| Самара | **93,1** | | 69,9 | 21,6 | 1,6 | 6,9 |
| Тольятти | 96,3 | | 62,2 | 29,6 | 4,5 | 3,7 |
| Новокуйбышевск | **97,7** | | 67,3 | 28,0 | 2,3 | 2,3 |
| Сызрань | **90,6** | | 70,9 | 17,1 | 2,7 | 9,4 |
| Чапаевск | **99,3** | | **92,9** | 6,1 | 0,3 | 0,7 |
| Жигулевск | **93,5** | | 68,2 | 19,5 | 5,7 | 6,5 |
| Кинель | **99,6** | | 87,5 | 11,3 | 0,8 | 0,4 |
| Октябрьск | 94,8 | | 77,5 | 14,9 | 2,4 | 5,2 |
| Отрадный | **99,2** | | 82,7 | 16,1 | 0,4 | 0,8 |
| Похвистнево | 94,4 | | 86,3 | 8,1 | 0,0 | 5,6 |
| Муниципальные районы | | | | | | |
| Алексеевский | **92,0** | | 79,4 | 9,5 | 3,0 | 8,0 |
| Безенчукский | **99,5** | | 86,4 | 12,1 | 1,0 | 0,5 |
| Богатовский | **99,2** | | 82,7 | 16,1 | 0,4 | 0,8 |
| Большеглушицкий | **98,0** | | 86,9 | 11,1 | 0,0 | 2,0 |
| Большечерниговский | | **93,5** | 81,5 | 11,5 | 0,5 | 6,5 |
| Борский | **100,0** | | **92,4** | 7,6 | 0,0 | 0,0 |
| Волжский | **98,0** | | 50,0 | 41,0 | 7,0 | 2,0 |
| Елховский | **99,5** | | 76,6 | 21,9 | 1,0 | 0,5 |
| Исаклинский | **99,5** | | 88,5 | 10,5 | 0,5 | 0,5 |
| Камышлинский | **99,0** | | 84,9 | 13,6 | 0,5 | 1,0 |
| Кинельский | **99,5** | | 89,0 | 10,5 | 0,0 | 0,5 |
| Кинель-Черкасский | **99,5** | | **92,5** | 7,0 | 0,0 | 0,5 |
| Клявлинский | 94,4 | | 89,3 | 5,1 | 0,0 | 5,6 |
| Кошкинский | 95,0 | | 81,5 | 12,0 | 1,5 | 5,0 |
| Красноармейский | **99,0** | | **92,0** | 4,5 | 2,5 | 1,0 |
| Красноярский | 94,4 | | 73,2 | 14,1 | 7,1 | 5,6 |
| Нефтегорский | 97,0 | | 87,9 | 6,0 | 3,0 | 3,0 |
| Пестравский | **100,0** | | **90,6** | 8,9 | 0,5 | 0,0 |
| Похвистневский | 94,0 | | 77,1 | 16,9 | 0,0 | 6,0 |
| Приволжский | **97,0** | | 83,6 | 13,4 | 0,0 | 3,0 |
| Сергиевский | **97,0** | | 84,1 | 11,4 | 1,5 | 3,0 |
| Ставропольский | 95,3 | | 56,8 | 30,0 | 8,5 | 4,7 |
| Сызранский | **98,0** | | 62,1 | 31,3 | 4,5 | 2,0 |
| Хворостянский | **97,0** | | 89,1 | 6,0 | 2,0 | 3,0 |
| Челно-Вершинский | **90,5** | | 68,7 | 20,4 | 1,5 | 9,5 |
| Шенталинский | **99,0** | | 85,0 | 14,0 | 0,0 | 1,0 |
| Шигонский | **99,5** | | 67,3 | 28,2 | 4,0 | 0,5 |

Самая высокая доля получателей государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ зафиксирована в следующих муниципальных образованиях: г.о. Чапаевск – 92,9 %, м.р. Борский – 92,4 %, м.р. Кинель-Черкасский – 92,5 %, м.р. Красноармейский – 92,0 %, м.р. Пестравский – 90,6 % (см. Таблица 2.1.1, столбец «знаю, обращался»). В перечисленных муниципалитетах доля получателей услуг на базе МФЦ выше среднего показателя по Самарской области.

Доля тех, кто имел положительный опыт обращения в МФЦ («подал документы и получил результат услуги в МФЦ»), составляет 93,5 % респондентов (см. Диаграмму 2.1.2) Можно отметить тенденцию роста количества обратившихся в МФЦ и получивших там же конечный результат услуги: в 2013-2014 гг. доля получивших в МФЦ составила 86,9 %, в 2014-2015 гг. - 88,7 %, в 2015-2016 гг. – 92,5 %, в 2016-2017 гг. - 90,8 %, в 2017-2018 гг. – 93,0 %.

5,7 % среди обращавшихся в МФЦ сдали документы в центр, а результат услуги получили непосредственно в органе, который предоставляет услугу (в 2013-2014 гг. – 8,1 %, в 2014-2015 гг. – 9,2 %, в 2015-2016 гг. - 5,4 %, в 2016-2017 гг. - 7,7 %, в 2017-2018 гг. – 5,8 %).

0,3 % опрошенных не смогли получить услугу по причине того, что она не предоставляется на базе МФЦ (в 2013-2014 гг. – 1,8 %, в 2014-2015 гг. - 0,9 %, в 2015-2016 гг. - 0,4 %, в 2016-2017 гг. - 0,4 %, в 2017-2018 гг. – 0,3 %).

Диаграмма 2.1.2

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Выберите суждение, которое наиболее точно описывает Ваш последний опыт обращения в МФЦ…»**

(в % от числа посетителей)

Большинство клиентов МФЦ дали положительную оценку качеству работы центров – 96,3 % опрошенных (см. Диаграмма 2.1.3). Уровень удовлетворенности качеством работы многофункционального центра в 2018-2019 гг. повторяет показатели предыдущих периодов (разница в 2 % находится в пределах ошибки выборки и не является значимой: в 2015-2016 гг. –95,0 %, 2016-2017 гг. - 94,3 %, 2017-2018 гг. – 94,2 %).

Доля тех, кто негативно оценил качество работы МФЦ, мала – 2,4 % (в 2013-2014 гг. – 6,3 %, 2014-2015 гг. – 4,4 %, 2015-2016 гг. – 3,7 %, 2017-2018 гг. – 4,6 %).

Диаграмма 2.1.3

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Как Вы оцениваете качество работы МФЦ в ходе Вашего последнего обращения?»**

(в % от числа посетителей)

**96,3%**

По уровню удовлетворенности клиентов многофункциональных центров качеством работы МФЦ сложилась следующая ситуация (см. Таблица 2.1.2): удовлетворенность жителей подавляющего большинства муниципальных районов Самарской области, кто обращался за предоставлением государственной или муниципальной услуги в МФЦ, превышает 90,0 % (наибольшие совокупные показатели удовлетворенности – в г.о. Октябрьск, Клявлинском и Шенталинском районах (99,0 %, 100,0 % и 99,4 % соответственно)). Более низкие совокупные показатели – в г.о. Отрадный (90,8 %), Безенчукском (90,7 %) и Ставропольском районах (86,8 %). При этом в г.о. Отрадный и Безенчукском районе отмечен более высокий процент неудовлетворенных качеством работы МФЦ по сравнению с другими муниципальными образованиями (7,3 % и 8,1 % соответственно).

Таблица 2.1.2

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Как Вы оцениваете качество работы МФЦ в ходе Вашего последнего обращения?»**

(в % от числа посетителей)

| Муниципальное образование | Удовлетво-рен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| --- | --- | --- | --- |
| Городские округа | | | |
| Самара | 94,3 | 4,2 | 1,5 |
| Тольятти | 97,0 | 3,0 | 0,0 |
| Жигулевск | 97,8 | 2,2 | 0,0 |
| Новокуйбышевск | 91,1 | 4,5 | 4,5 |
| Кинель | 98,6 | 0,9 | 0,5 |
| Октябрьск | **99,0** | 1,0 | 0,0 |
| Отрадный | **90,8** | **7,3** | 1,9 |
| Похвистнево | 96,7 | 1,9 | 1,4 |
| Сызрань | 95,8 | 2,4 | 1,9 |
| Чапаевск | 95,7 | 2,5 | 1,8 |
| Муниципальные районы | | | |
| Алексеевский | 97,5 | 1,3 | 1,3 |
| Безенчукский | **90,7** | **8,1** | 1,2 |
| Богатовский | 98,3 | 1,7 | 0,0 |
| Большеглушицкий | 98,8 | 1,2 | 0,0 |
| Большечерниговский | 98,2 | 0,6 | 1,2 |
| Борский | 96,2 | 3,3 | 0,5 |
| Волжский | 99,0 | 1,0 | 0,0 |
| Елховский | 98,7 | 0,6 | 0,6 |
| Исаклинский | 91,5 | 4,5 | 4,0 |
| Камышлинский | 98,8 | 1,2 | 0,0 |
| Кинельский | 96,1 | 2,8 | 1,1 |
| Кинель-Черкасский | 98,4 | 1,1 | 0,5 |
| Клявлинский | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Кошкинский | 94,5 | 1,2 | 4,3 |
| Красноармейский | 98,4 | 1,1 | 0,5 |
| Красноярский | 95,2 | 4,1 | 0,7 |
| Нефтегорский | 96,6 | 2,9 | 0,6 |
| Пестравский | 98,9 | 0,5 | 0,5 |
| Приволжский | 97,0 | 1,8 | 1,2 |
| Похвистневский | 95,5 | 3,2 | 1,3 |
| Сергиевский | 94,1 | 4,1 | 1,8 |
| Ставропольский | **86,8** | 4,1 | 9,1 |
| Сызранский | 96,7 | 1,6 | 1,6 |
| Челновершинский | 98,6 | 1,4 | 0,0 |
| Шенталинский | **99,4** | 0,6 | 0,0 |
| Хворостянский | 96,6 | 0,6 | 2,8 |
| Шигонский | 97,8 | 0,0 | 2,2 |

**2.2. Единый портал государственных и муниципальных услуг: уровень информированности, востребованности, оценка качества работы**

Уровень информированности населения Самарской области о Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее – Единый портал) составил 84,5 % опрошенных (сумма ответов «знаю, пользовался», «знаю, но не пользовался», «что-то слышал, не пользовался»). Согласно полученным данным информированность населения о Едином портале перестала увеличиваться и по сравнению с прошлым годом осталась на прежнем уровне: в 2017-2018 гг. она составляла 85,1 % опрошенных, в 2016-2017 гг. - 76,8 %, в 2015-2016 гг. - 68,1 %, в 2014-2015 гг. - 53,9 %, а в 2013-2014 гг. она находилась на уровне 44,0 % (см. Диаграмму 2.2.1).

Диаграмма 2.2.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг**

**(**[**www.gosuslugi.ru**](http://www.gosuslugi.ru)**-ввв.госуслуги.ру)?»**

(в % от общего числа опрошенных)

**84,5%**

Имеют личный кабинет или пользовались услугами Единого портала чуть меньше половины опрошенных (47,2 %).

Большинством заявителей, воспользовавшихся сервисами Единого портала государственных и муниципальных услуг, этот ресурс, как и в прошлом году, рассматривается преимущественно как информационный. Наиболее распространенная цель обращения на Единый портал (39,7 % опрошенных) – получение информации об услуге (как и кому она предоставляется, какие нужны документы и пр.) (см. Диаграмма 2.2.2).

Каждый шестой из опрошенных (17,3 %) обращался на портал для направления запроса на предоставление услуги, 15,2 % пользователей - для получения нужных документов (справка, свидетельство другие документы), 13,5 % пользователей осуществляли платежи (штрафы, налоги). 7,6 % респондентов использовали сайт для записи на прием (электронная очередь). Каждому двадцатому респонденту (5,6 %) портал необходим для получения и распечатки форм (бланков) запроса.

Диаграмма 2.2.2

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Для каких целей Вы обращались на Единый портал?»**

(в % от числа пользователей)

Большинство пользователей Единого портала (92,4 %) имеют личный кабинет (см. Диаграмма 2.2.3). По сравнению с прошлым годом число

зарегистрированных пользователей осталось на прежнем уровне (в 2017-2018 гг. - 93,8 %, в 2016-2017 гг. оно составляло 82,5 %).

Диаграмма 2.2.3

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале** [**www.gosuslugi.ru**](http://www.gosuslugi.ru) **(ввв.госуслуги.ру)?»**

(в % от числа пользователей)

В целом работой Единого портала удовлетворены 93,5 % респондентов из числа тех, кто имел опыт использования этого канала получения государственных и муниципальных услуг (см. Диаграмму 2.2.4). Показатель удовлетворенности находится на уровне 2016-2017 и 2017-2018 гг. (по 91,5 % опрошенных).

Доля тех, кто негативно оценил качество работы портала, составила 3,6 % респондентов. По сравнению с 2016-2017 и 2017-2018 годами доля неудовлетворенных почти не изменилась (5,2 %).

Диаграмма 2.2.4

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Как Вы оцениваете качество работы Единого портала государственных и муниципальных услуг?»**

(в % от числа пользователей)

**2.3. Региональный портал государственных и муниципальных услуг: уровень информированности, востребованности, оценка качества работы**

Уровень информированности населения Самарской области о Региональном портале государственных и муниципальных услуг (далее – Региональный портал) составил 48,1 % (сумма ответов «знаю, обращался», «знаю, но не обращался», «что-то слышал, не обращался») (см. Диаграмма 2.3.1). За прошедший год информированность о региональном портале снизилась на 10 % (в 2017-2018 гг. - 58,0 %) и вернулся к показателям предыдущих лет (в 2016-2017 гг. им пользовалась половина респондентов - 51,9 %, в 2015-2016 гг. - 50,6 %, в 2014-2015 гг. - 39,6 %, в 2013-2014 гг. –32,3 %).

Доля пользователей этого ресурса составила всего 8,0 %. В 2017-2018 и 2016-2017 гг. она была почти такой же – 8,9 % и 8,5 % соответственно (в 2015-2016 гг. показатель составлял 6,4 % опрошенных, в 2014-2015 гг. –4,1 %, в 2013-2014 гг. – 2,3 %).

Диаграмма 2.3.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Знаете ли Вы о существовании в интернете регионального портала государственных и муниципальных услуг (**[**www.pgu.samregion.ru**](http://www.pgu.samregion.ru) **- ввв.пгу.самрегион.ру)?»**

(в % от общего числа опрошенных)

**48,1%**

Среди тех, кто воспользовался сервисами Регионального портала (8,9 %), подавляющее большинство дали положительную оценку работы этого ресурса (88,0 %) (см. Диаграмму 2.3.2). Показатель несколько ниже предшествующих замеров мониторинга: 2017-2018 гг. – 93,8 %, 2016-2017 гг. - 93,7 %, 2015-2016 гг. - 92,4 %, 2014-2015 гг. – 91,9 %, в 2013-2014 гг. – 91,8 %.

Доля тех, кто негативно оценил качество работы портала, составила 3,6 % пользователей, что практически соответствует значениям предыдущих лет: 2017-2018 гг. – 2,0 %, 2016-2017 гг. – 3,8 %, в 2015-2016 гг. – 3,7 %.

Диаграмма 2.3.2

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Как Вы оцениваете качество работы Регионального портала государственных и муниципальных услуг?»**

(в % от числа пользователей, N=663 чел.)

**Раздел 3. Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг: этапы и их оценка получателями услуг**

**3.1. Предварительная запись**

Сервис онлайн записи зарекомендовал себя как удобный инструмент записи на прием в удобное для заявителя время в орган, предоставляющий ту или иную государственную (муниципальную) услугу. Несмотря на потенциальные преимущества предварительной записи, этим сервисом для подачи документов или получения результата услуги воспользовались 26,5 % от общего числа опрошенных, большинство респондентов – 67,6 % – не воспользовались сервисом, 5,9 % респондентов не знали о данной услуге (см. Диаграмма 3.1.1).

Эти показатели сопоставимы с результатами опроса 2017-2018 и 2016-2017 годов: сервисом воспользовались по 27,7 % (в предыдущие годы наблюдался устойчивый рост: 2015-2016 гг. - 20,9 % респондентов, 2014-2015 гг. – 10,8 %, 2013-2014 гг.– 14,1 %).

Диаграмма 3.1.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи документов на предоставление услуги?»**

(в % от общего числа опрошенных)

Необходимым элементом сервиса онлайн-записи является наличие в офисе специальных окон (кабинетов), в которых обслуживаются заявители, записавшиеся на прием с использованием сервиса предварительной записи. Согласно данным мониторинга, на наличие такого окна (кабинета) указали 34,4 % опрошенных (в 2017-2018 гг. - 33,5 %, 2016-2017 гг. - 33,3 %, в 2015-2016 гг. –28,0 %) (см. Диаграмма 3.1.2).

42,2 % респондентов указали на отсутствие специального окна или кабинета в помещении учреждения (в 2017-2018 гг. – 44,5 %, в 2016-2017 гг. - 42,7 %, в 2015-2016 гг. – 47,2 %). Почти четверть опрошенных (23,4 %) затруднились ответить, есть ли окно приема заявителей, записанных через онлайн-сервис, или нет.

Диаграмма 3.1.2

**Распределение ответов на вопрос:**

**«При Вашем посещении было ли специальное окно (кабинет), где обслуживались заявители только по предварительной записи?»**

(в % от общего числа опрошенных)

## 3.2. Временные издержки заявителей: время ожидания в очереди, количество обращений (в том числе, представителей бизнес-сообщества), срок оказания услуги

Одним из основных способов повышения качества государственных и муниципальных услуг выступает сокращение временных издержек заявителей.

В данном мониторинге временные издержки оценивались через следующие показатели:

- среднее время ожидания заявителя в очереди, в том числе для того, чтобы сдать документы и получить результат услуги;

- количество обращений в орган/учреждение для получения результата услуги;

- срок оказания услуги (среднее время получения услуги).

### 3.2.1. Среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг

Значение показателя «среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг» согласно Постановлению Губернатора Самарской области от 30 октября 2012 г. № 170 «Об утверждении Перечня значений показателей социально-экономического развития Самарской области на период с 2012 по 2020 год», принятому во исполнение Указа Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», к 2018 году должно было достичь показателя 15 минут.

Для оценки временных затрат заявителей на ожидание в очереди респондентам предлагалось ответить на 2 вопроса: *«*Сколько времени Вы ожидали в очереди, чтобы сдать документы?*»* и *«*Сколько времени Вы ждали в очереди, чтобы получить результат услуги?». Итоговый показатель временных затрат заявителя рассчитывался как среднее арифметическое из суммы средних значений, потраченных заявителем на ожидание в очереди, чтобы сдать документы, и чтобы получить результат услуги.

Согласно данным проведенного мониторинга, итоговый показатель среднего времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг составил в 2018-2019 гг. **6,9 мин.** и **соответствует контрольным цифрам** Постановления Губернатора Самарской области от 30 октября 2012 г. № 170 (2017-2018 гг. - 12,3 мин. (2016-2017 гг. – 14,3 мин., 2015-2016 гг. – 15,3 мин., 2014-2015 гг. – 19,1 мин., 2013-2014 гг. – 20 мин.).

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления), чтобы сдать документы для получения государственных (муниципальных) услуг, составило **10,2 мин.** (в 2017-2018 гг. – 15,1 мин., 2016-2017 гг. – 17,3 мин., 2015-2016 гг. – 18,6 мин., 2013-2015 гг. – 21,9-22,4 мин.)[[1]](#footnote-1).

Большинство получателей (88,8 %) удовлетворены временем ожидания в очереди, чтобы сдать документы (см. Диаграмма 3.2.1). Показатель удовлетворенности временем ожидания в очереди, чтобы сдать документы, держится примерно на одном уровне и в предыдущие годы составлял: в 2017-2018 гг. - 88,3 %, 2016-2017 гг. – 89,2 %, 2015-2016 гг. – 87,3 %, 2014-2015 гг. – 88,8 %, 2013-2014 гг. - 89,3 %.

Диаграмма 3.2.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Насколько Вас устроило время ожидания в очереди,**

**чтобы сдать документы?»**

(в % от общего числа опрошенных)

98,1 % респондентов подали документы с первого раза, 1,9 % опрошенных пришлось обращаться повторно (см. Диаграмма 3.2.2).

Диаграмма 3.2.2

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Сколько раз вам пришлось обращаться в организацию для сдачи документов для получения услуги?»**

(в % от общего числа опрошенных)

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления), чтобы получить результат услуги, составило **3,6 мин.** (в 2017-2018 гг. – 9,4 мин., 2016-2017 гг. – 11,3 мин., 2015-2016 гг. – 12,1 мин., 2013-2020 гг. и 2014-2015 гг. – соответственно 16,4 мин. и 17,5 мин.).

Доля тех, кого устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги, составляет 91,4 % опрошенных. 3,7 % респондентов остались недовольны этим параметром (см. Диаграмму 3.2.3).

Диаграмма 3.2.3

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Насколько Вас устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги?»**

(в % от общего числа опрошенных)

Территориальный показатель среднего времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган выглядит следующим образом (см. Таблицу 3.2.1): среднее время ожидания в очереди в муниципальных образованиях и городских округах Самарской области в большинстве соответствует контрольным цифрам Постановления Губернатора Самарской области, за исключением м.р. Волжский (19,8 мин. - превышает на 4,8 минуты) и г.о. Тольятти (16,6 мин.).

Необходимо отметить, что среднее время ожидания для получения услуги по всем территориальным образованиям находится в пределах контрольной цифры в 15 минут. Время же ожидания в очереди для сдачи документов существенно превышено в м.р. Волжский (32,9 мин.) и г.о. Тольятти (26,1 мин.), в пределах 3,5 минут этот показатель превышен в Самаре (16,1 мин.), Отрадном (16,7 мин.), Чапаевске (18,4 мин.), Сызранском и Шигонском муниципальных районах (по 18,2 и 17,3 минуты соответственно).

Таблица 3.2.1

**Показатели среднего времени ожидания заявителей для получения государственных и муниципальных услуг по муниципальным образованиям**

**(**в минутах) \*

| Муниципальное образование | Среднее время для сдачи документов для получения услуги (мин.) | Среднее время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги (мин.) | Среднее время ожидания в очереди (мин.) |
| --- | --- | --- | --- |
| Самарская область | 10,2 | 3,6 | 6,9 |
| Городские округа | | | |
| Самара | **16,6** | 8,9 | 12,8 |
| Тольятти | **26,1** | 7,0 | **16,6** |
| Новокуйбышевск | 8,8 | 4,0 | 6,4 |
| Жигулевск | 13,5 | 3,6 | 8,6 |
| Кинель | 13,0 | 4,6 | 8,8 |
| Октябрьск | 14,5 | 3,9 | 9,2 |
| Отрадный | **16,7** | 7,7 | 12,2 |
| Похвистнево | 10,0 | 4,2 | 7,1 |
| Сызрань | 14,2 | 4,0 | 9,1 |
| Чапаевск | 18,4 | 5,7 | 12,1 |
| Муниципальные районы | | | |
| Алексеевский | 4,6 | 2,8 | 3,7 |
| Большеглушицкий | 5,0 | 2,6 | 3,8 |
| Большечерниговский | 0,7 | 3,0 | 1,9 |
| Волжский | **32,9** | 6,6 | **19,8** |
| Безенчукский | 9,9 | 3,9 | 6,9 |
| Богатовский | 5,3 | 3,0 | 4,2 |
| Борский | 6,8 | 2,4 | 4,6 |
| Елховский | 5,0 | 1,6 | 3,3 |
| Исаклинский | 5,7 | 2,6 | 4,2 |
| Камышлинский | 2,5 | 1,6 | 2,1 |
| Кинельский | 7,3 | 5,9 | 6,6 |
| Кинель-Черкасский | 5,6 | 2,7 | 4,2 |
| Клявлинский | 3,6 | 2,4 | 3,0 |
| Кошкинский | 6,5 | 1,1 | 3,8 |
| Красноармейский | 5,3 | 1,2 | 3,3 |
| Красноярский | 10,9 | 5,0 | 8,0 |
| Нефтегорский | 7,7 | 1,4 | 4,6 |
| Пестравский | 5,2 | 1,6 | 3,4 |
| Приволжский | 7,6 | 1,8 | 4,7 |
| Похвистневский | 9,8 | 3,7 | 6,8 |
| Сергиевский | 9,4 | 2,6 | 6,0 |
| Ставропольский | 11,7 | 2,1 | 6,9 |
| Сызранский | **18,2** | 4,1 | 11,2 |
| Хворостянский | 5,9 | 1,8 | 3,9 |
| Челновершинский | 9,8 | 5,2 | 7,5 |
| Шенталинский | 3,8 | 2,2 | 3,0 |
| Шигонский | **17,3** | 4,8 | 11,1 |

\* Среднее время ожидания в очереди по Самарской области в целом рассчитывалось по общеобластной выборке (N=8310 чел.). Среднее время ожидания в очереди для городских округов и муниципальных районов Самарской области рассчитывалось на основе подвыборки по каждой территории.

В таблице 3.2.2 также по отдельным муниципальным образованиям отражено распределение среднего времени ожидания предоставления государственных и муниципальных услуг среди клиентов многофункциональных центров. Итоговый показатель среднего времени ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг составил **6,6 мин.** Среднее контрольное время ожидания превышено также только в м.р. Волжский.

Посетители МФЦ городских округов Самары, Тольятти, Отрадного и Чапаевска вынуждены ждать более 15-ти минут при сдаче документов в учреждение (по 19,5 мин., 18,9 мин., 22,0 мин. и 16.1 мин. соответственно).

Таблица 3.2.2

**Показатели среднего времени ожидания заявителей для получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ по муниципальным образованиям**

**(**в минутах)\*

| Муниципальное образование | Среднее время для сдачи документов для получения услуги (мин.) | Среднее время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги (мин.) | Среднее время ожидания в очереди (мин.) |
| --- | --- | --- | --- |
| Самарская область | 9,3 | 3,8 | 6,6 |
| Городские округа | | | |
| Самара | **19,5** | 6,1 | 12,8 |
| Тольятти | **18,9** | 8,6 | 13,75 |
| Жигулевск | 7,6 | 4,4 | 6,0 |
| Кинель | 11,1 | 4,5 | 7,8 |
| Новокуйбышевск | 9,1 | 4,2 | 6,65 |
| Октябрьск | 9,8 | 4,9 | 7,35 |
| Отрадный | **22,0** | 7,5 | 14,75 |
| Похвистнево | 8,8 | 4,8 | 6,8 |
| Сызрань | 11,6 | 5,5 | 8,55 |
| Чапаевск | **16,1** | 5,7 | 10,9 |
| Муниципальные районы | | | |
| Алексеевский | 5,8 | 3,1 | 4,45 |
| Безенчукский | 9,1 | 2,6 | 5,85 |
| Богатовский | 6,4 | 3,1 | 4,75 |
| Большеглушицкий | 6,4 | 2,3 | 4,35 |
| Большечерниговский | 7,5 | 3,4 | 5,45 |
| Борский | 6,1 | 2,7 | 4,4 |
| Волжский | **23,1** | 10,1 | **16,6** |
| Елховский | 5,3 | 1,6 | 3,45 |
| Исаклинский | 6,5 | 2,5 | 4,5 |
| Камышлинский | 3,9 | 2,1 | 3,0 |
| Кинельский | 6,3 | 3,3 | 4,8 |
| Кинель-Черкасский | 4,8 | 3,0 | 3,9 |
| Клявлинский | 3,8 | 2,2 | 3,0 |
| Кошкинский | 7,1 | 1,4 | 4,25 |
| Красноярский | 8,7 | 3,1 | 5,9 |
| Красноармейский | 5,2 | 1,3 | 3,25 |
| Нефтегорский | 8,6 | 1,2 | 4,9 |
| Пестравский | 5,1 | 1,7 | 3,4 |
| Приволжский | 6,7 | 2,2 | 4,45 |
| Похвистневский | 8,5 | 3,3 | 5,9 |
| Сергиевский | 9,7 | 3,9 | 6,8 |
| Ставропольский | 14,6 | 2,7 | 8,65 |
| Сызранский | 10,5 | 6,6 | 8,55 |
| Хворостянский | 5,0 | 1,4 | 3,2 |
| Челновершинский | 9,1 | 6,6 | 7,85 |
| Шенталинский | 3,8 | 2,4 | 3,1 |
| Шигонский | 10,9 | 6,0 | 8,45 |

\* Среднее время ожидания в очереди по Самарской области в целом рассчитывалось по общеобластной выборке посетителей МФЦ (N=5554 чел.). Среднее время ожидания в очереди для городских округов и муниципальных районов Самарской области рассчитывалось на основе подвыборки по каждой территории.

В ходе анализа данных показатель «среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг» был рассчитан по двум категориям заявителей: физические лица и представители бизнес-сообщества.

**Итоговое время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг, составило:**

**- у физических лиц – 8,7 минуты** (в 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018 гг.– 19,3 мин., 20,1 мин., 15,4 и 14,5 мин., 12,4 мин. соответственно);

**- у представителей бизнес-сообщества – 4,15 минуты** (в 2017-2018 гг. – 7,5 мин., в 2016-2017 гг. – 7,2 мин., в 2015-2016 гг. – 9,7 мин., в 2013-2014 и 2014-2015 гг. – 15,7 мин. и 16,4 мин. соответственно).

При этом среднее время ожидания в очереди, чтобы сдать документы для получения государственных (муниципальных) услуг, составило (см. Диаграмма 3.2.3):

- у физических лиц – 8,7 минуты (в 2017-2018 гг. - 15,2 минуты в 2016-2017 гг. – 17,5 мин., в 2015-2016 гг. – 18,6 мин., в 2013-2014 и 2014-2015 гг. – 22 мин. и 22,5 мин. соответственно);

- у представителей бизнес-сообщества – 5,5 минуты (в 2017-2018 гг. показатель был также равен 10,4 мин., в 2016-2017 гг. –10,4 мин., в 2015-2016 гг. – 11,1 мин., в 2013-2014 и 2014-2015 гг. – 17,3 мин. и 17,7 мин. соответственно).

Среднее время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги, составило:

- у физических лиц –3,9 минут (в 2017-2018 гг. – 9,5 мин., в 2016-2017 гг. – 11,4 мин., в 2015-2016 г. – 12,2 мин., в 2013-2014 и 2014-2015 гг. – 16,5 мин. и 17,6 мин. соответственно);

- у представителей бизнес-сообщества – 2,8 минуты (в 2017-2018 гг. - 4,6 минуты, в 2016-2017 гг. – 4,1 мин., в 2015-2016 гг. – 8,2 мин., в 2013-2014 и 2014-2015 гг. – 13,7 мин. и 15,4 мин. соответственно).

Диаграмма 3.2.4

**Время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг был рассчитан по категориям заявителей: физические лица и представители бизнес-сообщества**

(в минутах)

Анализ среднего времени ожидания заявителей в разрезе общественно значимых услуг позволяет сделать вывод, что регламент временных затрат соблюдается при предоставлении практически всех видов общественно значимых услуг, за исключением услуги «Оформление (перерасчет) пенсии» - 16,3 минуты (см. Таблицу 3.2.3).

Таблица 3.2.3

**Показатели среднего времени ожидания заявителей для получения общественно значимых услуг**

(в минутах)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | | **Среднее время ожидания (мин.)** | | | | | |
|  | **2013-2014** | | **2014-2015** | **2015-2016** | **2016-2017** | **2017-2018** | **2018-2019** |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 32,2 | | 17,3 | 12,2 | 13,4 | 12,4 | 9,1 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 26,8 | | 16,9 | 13,7 | 14,9 | 10,3 | 9,6 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 29,7 | | 24,5 | 23,0 | 14,8 | 18,6 | 16,3 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 42,3 | | 35,2 | 32,2 | 19,9 | 14,0 | 8,0 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 45,6 | | 34,0 | 26,3 | 35,9 | 12,9 | 6,5 |
| Справка о составе семьи | \* | | \* | \* | \* | 8,2 | 4,9 |
| Получение заграничного паспорта | 31,4 | | 16,4 | 16,8 | 18,8 | 17,3 | 9,4 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 31,9 | | 16,3 | 18,7 | 14,2 | 10,9 | 7,9 |
| Получение справки об отсутствии судимости | \* | | \* | \* | 8,0 | 6,0 | 8,1 |
| Регистрация на портале госуслуг, территориальных фондов | \* | | \* | \* | \* | \* | 4,3 |

\* Услуга не входила в число общественно значимых услуг по результатам предыдущего этапа мониторинга

В ходе анализа данных наиболее востребованные услуги были сгруппированы исходя из:

1. статуса органа, предоставляющего услугу: федеральные органы исполнительной власти, федеральные внебюджетные фонды; региональные органы исполнительной власти; органы местного самоуправления;
2. конкретного органа власти, который предоставляет услугу.

Согласно данным мониторинга, временные издержки заявителей для получения услуг, предоставляемых *федеральными органами исполнительной власти и внебюджетными фондами*, составляют **8,8 мин.** В 2017-2018 гг. данный показатель составлял 12,7 минуты, в 2016-2017 гг. - 14,3 мин., в 2015-2016 гг. – 15,8 мин., в 2013-2014 и 2014-2015 гг.– соответственно 20,5мин. и 28 мин.

В число общественно-значимых услуг не вошли услуги, находящиеся в ведении *региональных органов исполнительной власти*. В ходе анализа данных была сформирована отдельная подвыборка по услугам, предоставляемым данными органами государственной власти, отнесенным к общественно значимым услугам по результатам мониторинга 2018-2019 гг. В число таковых вошли «Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка» (среднее время ожидания в очереди – 6,8 мин.), «Регистрация актов гражданского состояния» (8,2 мин.) и «Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ» (8,2 мин.). Показатель среднего времени ожидания заявителя в очереди для получения услуг, предоставляемых региональными органами исполнительной власти, в 2018-2019 гг. несколько снизился и составил **7,7 мин.** (см. Таблица 3.2.4). В предыдущие отчетные периоды самый низкий показатель был в 2014-2015 гг. (10,4 минут ожидания).

Среднее время ожидания по услугам, предоставляемым *органами местного самоуправления*, за последние 4 года время ожидания услуги снизилось с 35,9 минут в 2015-2016 гг.: в 2018-2019 гг. составляет 4,9 мин., что значительно ниже показателей предыдущих лет (см. Таблица 3.2.4)

Таблица 3.2.4

**Показатели среднего времени ожидания заявителей для получения общественно значимых услуг**

(в минутах)

| Наименование органа, предоставляющего услугу | **Среднее время ожидания (мин.)** | | | |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2013-2014** | **2014-2015** | **2015-2016** | **2016-**  **2017** | **2017-2018** | **2018-2019** |
| Федеральные органы исполнительной власти, федеральные внебюджетные фонды | 28,0 | 20,5 | 15,8 | 14,3 | 12,7 | 8,8 |
| Региональные органы исполнительной власти | 13,2 | 10,4 | 11,8 | 16,8 | 11,6 | 7,7 |
| Органы местного самоуправления | 7,8 | 24,6 | 35,9 | 19,9 | 8,2 | 4,9 |
| В том числе по органам, предоставляющим услугу: | | | | | | |
| Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии или Управление Росреестра по Самарской области | 26,2 | 13,8 | 12,2 | 13,4 | 12,4 | 9,1 |
| Управление Федеральной миграционной службы России (Управление по вопросам миграции ГУ МВД России) по Самарской области | 29,2 | 14,9 | 15,8 | 15,5 | 13,8 | 8,6 |
| Пенсионный фонд РФ Самарской области | 29,7 | 24,5 | 23,0 | 14,8 | 18,6 | 16,3 |
| Управление ГИБДД Главного управления Министерства внутренних дел России по Самарской области | 41,0 | 34,6 | 30,5 | 13,5 | 13,5 | 7,3 |
| Администрация муниципального образования | \* | \* | \* | \* | 8,2 | 4,9 |

*\* По результатам предыдущих этапов мониторинга для этого органа не рассчитывали показатель среднего времени ожидания, т.к. услуги, предоставляемые им, не входили в число общественно значимых.*

В разрезе отдельных органов исполнительной власти и внебюджетных фондов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, показатель среднего времени ожидания соответствует плановому значению практически у всех служб и управлений, предоставляющих общественно значимые государственные услуги (см. Таблицу 3.2.4). Исключение составляет показатель временных издержек у Пенсионного фонда РФ Самарской области – 16,3 минуты, вместо 15-ти запланированных.

### 3.2.2. Количество обращений граждан для получения результата услуги

Количество обращений граждан и представителей бизнес-сообщества является одним из показателей временных издержек, необходимых для получения конечного результата, так как для получения конечного результата услуги заявителю иногда необходимо несколько раз обратиться в органы власти разного уровня.

Мониторинг временных издержек получения государственных услуг учитывал комплекс обращений, необходимых для получения конечного результата, поэтому показатель количества обращений рассчитывался как сумма показателей: «среднее число обращений для сбора документов для получения услуги» + «среднее число обращений для сдачи документов для получения услуги» = «среднее число обращений для получения результата услуги».

**Итоговый показатель по среднему числу обращений граждан в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги составил 3,7 раз, в том числе среднее число обращений граждан, чтобы сдать документы – 2,6 раза, среднее число обращений, чтобы получить результат услуги – 1,1 раз.**

Для сравнения в 2017-2018 гг. итоговый показатель по среднему числу обращений составлял 2,0 раза (сдать документы – 1,06 раз, получить результат услуги – 0,92 раз), в 2016-2017 гг. 2,1 раз (для сдать документы – 1,16 раз, получить результат услуги – 0,97 раз), а в 2015-2016 гг. итоговый показатель по среднему числу обращений составлял 2,54 раза (для сдачи документов – 1,17 раз, чтобы получить результат услуги – 1,37 раз).

Таким образом, по сравнению с прошлыми периодами количество обращений граждан выросло в 1,5 раза, в основном за счет увеличения количества посещений для сдачи документов. Основная причина повторного обращения для 44,8 % респондентов - отсутствие полного пакета документов, необходимых для получения услуги. На втором месте стоит неправильное заполнение документов (20,1 % опрошенных). У каждого десятого, повторно обратившегося для подачи документов, сотрудник потребовал дополнительные документы, сверх установленных (11,0 %) (см. Диаграмма 3.2.5).

Диаграмма 3.2.5

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Почему Вам не удалось подать документы с первого раза?»**

(в % от числа тех, кому пришлось обращаться в орган повторно, N=154чел.)

Непосредственно в соответствующий орган власти (паспортный стол, налоговую службу и пр.) для получения услуги обращались 24,6 % опрошенных (см. Диаграмма 3.2.6). Доля тех, кто обратился в МФЦ, составила 66,8 % респондентов. Доля клиентов МФЦ по сравнению с прошлогодними замерами продолжает расти (в 2017-2018 гг. и 2016-2017 гг. этот показатель был равен соответственно 61,6 % и 46,8 %), а доля заявителей, обратившихся непосредственно в орган власти за получением услуги, снизилась до 24,6 % (в 2017-2018 гг. и 2016-2017 гг. – соответственно 28,4 % и 49,4 %).

Диаграмма 3.2.6

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Куда Вы обращались за получением этой услуги?»**

(в % от общего числа опрошенных)

**Итоговый показатель по среднему числу обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, такое же, как и у граждан в целом, - 3,7 раза** (в 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016 и 2016-2017 гг. – 2,1 раз, 2,6 раз, 2 раза и 2 раза соответственно, а в 2017-2018 гг. – 1,7 раза).

Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для сбора, сдачи документов для получения услуги – **1,9 раза** (в 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016, 2016-2017 гг., 2017-2018 гг. – 1,1 раза, 1,2 раза, 1,0 раз, 1,2 раза, 1,1 раза соответственно).

Подавляющее большинство опрошенных представителей бизнес-сообщества – 97,7 % – сдали документы с первого раза (см. Диаграмму 3.2.7).

Диаграмма 3.2.7

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию для сбора, сдачи документов для получения услуги?»**

(в % от общего числа опрошенных, N=221 чел.)

Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения результата государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности **– 1,1 раза** (в 2013-2014 и 2014-2015 гг.– 1,0 раз и 1,4 раза, в 2015-2016 гг. – 1 раз, в 2016-2017 гг. – 0,84 раза, в 2018-2019 гг. – 0,7 раза).

Более трети опрошенных представителей бизнес-сообщества – 32,6 % – не пришлось обращаться в орган власти для получения результата услуги, т.к. результат был получен либо сразу после сдачи документов, либо дистанционно. Более половины для получения результата услуги обращались в орган/учреждение всего 1 раз – 57,5 % респондентов (см. Диаграмму 3.2.8).

Второй раз для получения результата услуги обратилось 0,9 % респондентов. 2,2 % представителей бизнес-сообщества смогли получить результат услуги лишь с 3-го и более раз. Однако в численном выражении эта группа предпринимателей представлена 5-ю респондентами, что не позволяет сделать статистически обоснованных выводов относительно барьеров получения результата услуги уже после сдачи документов в нужный орган/учреждение.

Диаграмма 3.2.8

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию**

**для получения конечного результата услуги?»**

(в % от общего опрошенных, N=221 чел.)

3.2.3. Срок оказания услуги (среднее время получения услуги)

Соотношение административных регламентов по срокам предоставления государственных и муниципальных услуг и оценки заявителями периода их ожидания результата услуги с момента подачи документов до получения конечного результата, позволяет говорить, что в среднем по всем услугам соблюдается регламент по срокам предоставления услуги (см. Таблицу 3.2.5). Надо отметить существенное сокращение сроков предоставления услуг по сравнению с прошлым годом: в два раза сократилась регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (9,9 дней в 2018-2019 гг. – 20,1 дней в 2017-2018 гг.), оформление (перерасчет) пенсии (14,1 дней в 2018-2019 гг. – 34,4 дней в 2017-2018 гг.). В полтора раза сократились сроки получения заграничного паспорта (19,5 дней в 2018-2019 гг. – 28 дней в 2017-2018 гг.), получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации (8,6 дней в 2018-2019 гг. – 12,2 дней в 2017-2018 гг.).

Следует также иметь в виду, что граждане, оценивая временные издержки на получение таких услуг, как оформление (перерасчет) пенсии (или, по опыту прошлогоднего мониторинга, получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ, подача налоговой декларации, получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка, под «результатом» понимают не факт предоставления в орган всех документов, а факт получения денежных средств.

Таблица 3.2.5

**Оценка заявителями временных затрат для получения общественно значимых услуг**

(в днях)

| Наименование услуги  (формулировка из анкеты) | **Плановое значение (в соответствии с административными регламентами или иными нормативно-правовыми документами)** | **Субъективная оценка времен-ных затрат** |
| --- | --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | Государственная регистрация прав проводится в течение десяти рабочих дней со дня приема заявления и документов, необходимых для государственной регистрации, если иные сроки не установлены федеральным законом | 9,9 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | В 10-дневный срок со дня приема подразделениями всех необходимых документов (или заявления о выдаче (замене) паспорта и личной фотографии в форме электронных документов) в случае оформления паспорта по месту жительства, а также в связи с утратой (похищением) паспорта, если утраченный (похищенный) паспорт ранее выдавался этим же подразделением;  в 2-месячный срок со дня приема подразделениями всех необходимых документов (или заявления о выдаче (замене) паспорта и личной фотографии в форме электронных документов) в случае оформления паспорта не по месту жительства или в связи с утратой (похищением) паспорта, если утраченный (похищенный) паспорт ранее выдавался иным подразделением. | 8,6 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | Рассмотрение заявления о назначении пенсии (переводе с одной пенсии на другую) и принятие решения о назначении либо об отказе в назначении пенсии, о переводе с одной пенсии на другую либо об отказе в переводе с одной пенсии на другую осуществляется территориальным органом ПФР не позднее 10 рабочих дней со дня приема заявления со всеми необходимыми для назначения пенсии (перевода с одной пенсии на другую) документами, обязанность по представлению которых возложена на гражданина, и документами, находящимися в распоряжении иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, представленными гражданином по собственной инициативе.  Рассмотрение заявления о перерасчете размера пенсии и вынесение распоряжения о перерасчете размера пенсии либо решения об отказе в перерасчете размера пенсии осуществляется территориальным органом ПФР не позднее чем через 5 рабочих дней со дня приема этого заявления со всеми необходимыми документами, обязанность по представлению которых возложена на гражданина, и документами, находящимися в распоряжении иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, представленными гражданином по собственной инициативе. | 14,1 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | Суммарный срок предоставления государственной услуги не должен превышать 60 минут с момента приема сотрудником заявления. В случаях, требующих дополнительных проверок, проводимых сотрудниками регистрационных подразделений, заявления разрешаются в срок до 30 суток со дня их поступления. | 2,2 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | При наличии всех необходимых документов – в день обращения, но позднее 15 рабочих дней, в случае выдачи российского национального водительского удостоверения на право управлением транспортными средствами категории «А», «М», или подкатегорий «А1», «В1». В срок не включается время, затрачиваемое на переходы (переезды) к местам проведения административных процедур, предусмотренных административным регламентом. | 4,1 |
| Справка о составе семьи | При наличии всех необходимых документов срок предоставления данной муниципальной услуги не должен превышать 3-х (рабочих) дней с момента регистрации заявления от физических лиц и регистрации запроса от юридических лиц. | 0,9 |
| Получение заграничного паспорта | Со дня подачи заявления с приложением всех необходимых документов по месту жительства не должен превышать одного месяца, при подаче заявления по месту пребывания или фактического проживания - четырех месяцев. | 19,5 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | При регистрации гражданина по месту пребывания – не позднее 3-х рабочих дней со дня поступления документов в орган регистрационного учета.  В случае, предусмотренном пунктом 29 Регламента - не позднее 8 рабочих дней со дня подачи гражданином заявления о регистрации по месту пребывания и документа, удостоверяющего личность.  При снятии с регистрационного учета по месту пребывания до окончания заявленного срока пребывания - в течение 3 рабочих дней со дня поступления в орган регистрационного учета соответствующего заявления гражданина, а в гостиницах и иных подобных учреждениях - в день выбытия.  При снятии с регистрационного учета по месту жительства- в течение 3-х дней со дня поступления в орган регистрационного учета соответствующего заявления гражданина. | 4,7 |
| Получение справки об отсутствии судимости | Срок оказания государственной услуги по получению справки о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования составляет 30 календарных дней. | 23,0 |
| Регистрация на портале госуслуг, территориальных фондов | Время приема заявления и прилагаемых к нему документов при обращении заявителя лично в территориальный орган Фонда составляет не более пятнадцати минут.  В случае, если в результате проверки квалифицированной подписи заявителя будет выявлена ее недействительность, должностное лицо территориального органа Фонда, ответственное за предоставление государственной услуги, лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению обращения за получением государственной услуги и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов статьи 11 Федерального закона "Об электронной подписи", которые послужили основанием для принятия указанного решения. | 0,8 |

В целом большинство респондентов удовлетворено сроками оказания услуг (93,2 %). Лишь 3,7 % получателей дали негативную оценку данному параметру предоставления государственных и муниципальных услуг (см. Диаграмму 3.2.9). Анализ данных мониторинга (2013-2019 гг.) позволяет констатировать стабильно высокий уровень удовлетворенности сроком оказания услуги на уровне 90,0-93,0 % опрошенных.

Диаграмма 3.2.9

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Насколько Вас устроил срок предоставления услуги?»**

(в % от общего числа опрошенных)

Среди причин, которые указали респонденты, не удовлетворенные временем (в днях), потраченным на получение услуги, было в первую очередь названо длительное ожидание в очереди, чтобы сдать или получить документы (36,4 %) и многократность обращений в учреждение (28,9 %), а также необходимость посещения нескольких учреждений, чтобы собрать полный комплект документов (7,4 %). Среди других причин недовольства респонденты наиболее часто указывали на длительный срок самого рассмотрения документов, длительный срок выплат (перечисления денежных средств) а также было указано на некомпетентность и грубость сотрудников учреждения (см. Диаграмму 3.2.10).

Диаграмма 3.2.10

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Почему Вы не удовлетворены временем, потраченным на получение услуги?»**

(в % от числа не удовлетворённых сроком предоставления услуги, N=311чел.)

## 3.3. Финансовые издержки заявителей

С формальной точки зрения в финансовые издержки получателя услуг могут быть включены только прямые финансовые затраты (уплата государственной пошлины или стоимость услуги, если она является платной). Однако обычно получатели услуг включают в финансовые издержки и косвенные затраты (стоимость дороги до места получения услуги, затраты на приобретение сопутствующих документов, нотариальное удостоверение копий документов и т.п.). К косвенным издержкам, которые также учитывают респонденты, относятся и неформальные затраты получателя услуг для получения нужных документов и прохождения процедур.

Для оценки фактических финансовых затрат респондентам был задан вопрос: *«Скажите, пожалуйста, каковы Ваши (или представляемого Вами предпринимателя, предприятия, компании, другого человека) общие материальные затраты на получение данной услуги?»*

Услуга не предусматривала финансовых расходов у 41,8 % участников мониторинга. Каждый третий опрошенный не смог вспомнить объем расходов, потраченных на получение услуги (30,9 %).

27,3 % опрошенных отметили, что предоставление услуги было связано с финансовыми издержками (см. Диаграмму 3.3.1). В 2017-2018 гг. аналогичная доля заявителей составляла 26,7 %, в 2016-2017 гг. - 29,7 % респондентов, в 2015-2016, 2014-2015 и2013-2014 гг. – 33,0 %; 35,0 % и 23,9 % соответственно.

Диаграмма 3.3.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Скажите, пожалуйста, каковы Ваши (или представляемого Вами предпринимателя, предприятия, компании, другого человека) общие материальные затраты на получение данной услуги?»**

(в % от общего числа опрошенных)

Среди тех, у кого были материальные затраты, наибольшую часть (12,6 %) составляют, чьи расходы были в пределах 1001-2000 рублей. В прошлые годы это место занимали потратившие 1000 рублей и меньше: это свидетельствует о некотором росте тарифов на услуги, т.к. список наиболее популярных услуг в целом остался тем же, а количество людей, заплативших за услугу менее 100 рублей, уменьшилась с 0,5 % в 2017-2018 гг. до 0,1 % в 2018-2019 гг.

Сопоставление финансовых издержек получателей для получения наиболее востребованных государственных и муниципальных услуг с установленными размерами государственной пошлины позволяет утверждать, что у большинства получателей расходы соответствуют размерам государственной пошлины (см. Таблицу 3.3.1).

Таблица 3.3.1

**Финансовые издержки получателей в разрезе наиболее востребованных государственных и муниципальных услуг**

(в % от числа получателей по каждой услуге)

|  | **до 100 руб-лей** | **101-1000 руб-лей** | **1001-2000 руб-лей** | **2001-3000 руб-лей** | **Свы-ше 3000 руб-лей** | **Услуга не предус-матривала расходы** | **Не помню, затрудняюсь ответить** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 0,18 | 11,3 | 21,7 | 3,1 | 2,1 | 11,3 | 50,3 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 0,2 | 43,2 | 7,7 | 1,1 | 0,3 | 8,7 | 38,9 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0,0 | 0,8 | 2,7 | 0,7 | 0,3 | 86,5 | 9,0 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 0,3 | 14,2 | 21,5 | 3,2 | 0,3 | 7,2 | 53,2 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу) | 0,0 | 6,2 | 34,6 | 3,2 | 1,8 | 5,9 | 48,4 |
| Справка о составе семьи | 0,0 | 0,6 | 1,0 | 0,1 | 0,0 | 91,1 | 7,3 |
| Получение заграничного паспорта | 0,2 | 5,0 | 30,5 | 10,9 | 7,7 | 6,8 | 38,9 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 0,0 | 2,8 | 3,0 | 0,2 | 0,2 | 80,6 | 13,3 |
| Справка об отсутствии судимости | 0,0 | 0,8 | 1,6 | 0,2 | 0,0 | 90,1 | 7,3 |
| Регистрация на портале госуслуг, территориальных фондов | 0,3 | 2,1 | 3,0 | 0,3 | 0,0 | 84,0 | 10,3 |

Доля тех, кто столкнулся с проблемой неформальных платежей в процессе получения услуги, очень мала и составляет в 2018-2019 гг. 0,2 % опрошенных (в 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018 гг.– 0,7 %, 1,0 %, 0,4 %, 0,3 %, 0,4 % соответственно) (см. Диаграмму 3.3.2).

Диаграмма 3.3.2

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата в «конверте)?»**

(в % от общего числа опрошенных)

## 3.4. Трудности получения наиболее общественно значимых услуг. Оценка трудностей получения услуг гражданами

Как и в предыдущих замерах мониторинга, подавляющее большинство заявителей - 86 % - не сталкивались с трудностями в процессе получения государственных и муниципальных услуг (в 2013-2014 гг., 2014-2015 гг., 2015-2016 и 2017-2018 гг. – 81,5 %, 84,2 %, 84,2 % и 84,0 % соответственно).

Анализ данных позволил выделить типичные проблемы получателей государственных и муниципальных услуг. На проблему больших очередей указали 3,5 % опрошенных, на большие сроки получения услуги – 1,5 %, на требование избыточных документов – 1,1 % респондентов, на хождение по многим кабинетам – 1,1 % участников опроса, на недостаточную компетентность и грубость сотрудников – 1,0 % (см. Таблицу 3.4.1). В ходе прошлогоднего мониторинга получатели услуг указывали на эти же проблемы (вариация ответов находится в пределах 1-2 %, то есть в пределах ошибки выборки).

Таблица 3.4.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«С какими трудностями Вы столкнулись при получении указанной Вами услуги в этот раз?»**

(в % от общего числа опрошенных)

|  | **Пред-прини-матели\*** | **Граж-дане\*\*** | **В целом**  **\*\*\*** |
| --- | --- | --- | --- |
| Требование избыточных документов, сведений | 1,4 | 1,1 | 1,1 |
| Необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги | 0,9 | 0,5 | 0,5 |
| Ошибки в выданных документах | 1,8 | 1,0 | 1,0 |
| Сложность заполнения официальных форм, бланков | 1,4 | 0,9 | 0,8 |
| Неудобный режим работы | 0,9 | 0,7 | 0,7 |
| Большие очереди | 2,3 | 3,7 | 3,5 |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | 1,4 | 1,2 | 1,1 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 0,5 | 0,5 | 0,4 |
| Большие сроки получения услуги | 1,4 | 1,5 | 1,5 |
| Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, по | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги | 0,0 | 0,4 | 0,4 |
| Недостаточная компетентность, грубость сотрудников | 0,9 | 1,1 | 1,0 |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | 0,5 | 0,3 | 0,3 |
| Некомфортные условия приема | 0,0 | 0,3 | 0,3 |
| Нельзя узнать, на какой стадии находится рассмотрение запроса | 0,5 | 0,3 | 0,3 |
| Неудобное расположение учреждения | 0,0 | 0,3 | 0,3 |
| Другое | 0,9 | 1,5 | 1,4 |
| Трудностей не было | 89,4 | 89,9 | 85,1 |

\* В % от числа опрошенных получателей востребованных услуг, N=221

\*\* В % от числа опрошенных получателей востребованных услуг, N=8089

\*\*\* В % от числа опрошенных получателей востребованных услуг, N=8310

Статистически значимых различий в структуре проблем, с которыми граждане и представители бизнес-сообщества встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, не выявлено.

Сопоставление данных о возникших трудностях в получении услуг в разрезе общественно значимых услуг позволяет сделать вывод, что структура проблем, с которыми сталкиваются получатели в каждом отдельном случае, соотносится с профилем проблем в целом по выборке.

Однако имеет место и своя специфика (см. Таблицу 3.4.2). Наиболее проблемной стала услуга «*Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов*». 8,6 % получателей услуги отметили большие очереди, 4,6 % свидетельствуют о требовании избыточных документов, 3,5 % - хождение по многим кабинетам, 2,4 % - сложность заполнения форм и документов, и по 1,5 % столкнулись с необоснованным отказом в приеме документов, отсутствием необходимой информации об услуге, недостаточной компетентностью, грубостью сотрудников и невозможностью узнать ход рассмотрения запроса.

Второй проблемной стала услуга «Регистрация по месту жительства (пребывания)»: 6,1 % опрошенных жалуются на большие сроки получения услуги.

Остальные проблемы не превышают двух процентов, что находится в пределах ошибки выборки.

Таблица 3.4.2

**Проблемы, с которыми столкнулись получатели общественно-значимых услуг**

(в % от общего числа опрошенных; сумма ответов отлична от 100 %, т.к. респондент мог выбрать несколько вариантов ответа)

|  | **Регистрация прав на недвижи-мое имущество и сделок с ним** | **Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации** | **Оформление (перерасчет) пенсии** | **Регистрация (снятие с учета) автомототранс-портных средств и прицепов** | **Получение или замена водительс-кого удосто-верения (включая сдачу экзамена)** | **Справка о составе семьи** | **Получение загранич-ного паспорта** | **Регистрация по месту жительства (пребывания)** | **Получение справки об отсутствии судимости** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Требование избыточных документов, сведений** | 1,9 | 0,4 | 0,9 | **4,6** | 0,6 | 0,5 | 0,9 | 0,0 | 0,3 |
| **Необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги** | 0,7 | 0,2 | 0,9 | **1,5** | 0,6 | 0,4 | 0,2 | 0,0 | 0,6 |
| **Ошибки в выданных документах** | 1,9 | 0,9 | 1,4 | 1,5 | 0,6 | 1,0 | 1,1 | 0,2 | 0,3 |
| **Сложность заполнения официальных форм, бланков** | 0,8 | 0,6 | 2,1 | **2,4** | 0,5 | 0,7 | 1,3 | 0,4 | 1,5 |
| **Неудобный режим работы** | 0,6 | 0,5 | 2,1 | 1,7 | 0,9 | 0,3 | 1,1 | 0,4 | 0,3 |
| **Большие очереди** | 3,7 | 3,6 | 4,6 | **8,6** | 4,5 | 2,4 | 3,9 | 2,0 | 3,3 |
| **Хождение по многим кабинетам, учреждениям** | 1,7 | 0,6 | 1,4 | **3,5** | 1,5 | 1,0 | 2,1 | 0,4 | 0,6 |
| **Дороговизна услуг (пошлин, платежей)** | 0,8 | 0,3 | 0,7 | 0,2 | 0,3 | 1,1 | 0,4 | 0,0 | 0,0 |
| **Большие сроки получения услуги** | 1,8 | 0,6 | 2,5 | 3,0 | 1,2 | 1,0 | 1,7 | 6,1 | 0,3 |
| **Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и т.п.)** | 0,6 | 0,2 | 0,5 | **1,5** | 0,3 | 0,3 | 0,4 | 0,4 | 0,3 |
| **Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги** | 0,9 | 0,1 | 0,2 | 0,5 | 0,3 | 0,2 | 0,2 | 0,0 | 0,3 |
| **Недостаточная компетентность, грубость сотрудников** | 1,7 | 1,2 | 1,4 | **1,5** | 0,6 | 0,5 | 1,1 | 0,4 | 1,5 |
| **Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)** | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,5 | 0,6 | 0,3 | 0,2 | 0,2 | 0,6 |
| **Некомфортные условия приема** | 0,3 | 0,2 | 0,9 | 1,0 | 0,6 | 0,5 | 0,2 | 0,0 | 0,0 |
| **Нельзя узнать, на какой стадии находится рассмотрение запроса** | 0,4 | 0,2 | 0,2 | **1,4** | 0,5 | 0,2 | 0,2 | 0,0 | 0,0 |
| **Неудобное расположение учреждения** | 0,1 | 0,1 | 0,7 | 0,5 | 0,8 | 0,3 | 0,2 | 0,0 | 0,0 |
| **Другое (что именно?)** | 1,1 | 1,0 | 2,1 | 1,5 | 1,8 | 1,2 | 0,9 | 1,8 | 2,1 |
| **Трудностей не было** | 88,7 | 92,5 | 86,6 | 82,4 | 90,0 | 92,9 | 88,9 | 89,2 | 91,2 |

## 3.5. Условия приема: организация внешнего и внутреннего пространства, удовлетворенность посетителей

Регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг устанавливают сроки и последовательность административных процедур, порядок взаимодействия с физическими или юридическими лицами. Одновременно с этим регламентами устанавливаются требования к обслуживанию граждан и комфортности получения услуги. Организация внешнего и внутреннего пространства в целом (параметры, обеспечивающие физиологические потребности посетителей, элементы комфорта, безбарьерной среды для маломобильных граждан и пр.) являются важной составляющей процесса оказания услуг, тесно связанной с уровнем удовлетворенности получателей услуг.

В ходе мониторинга получателям услуг был задан вопрос: *«Что из перечисленного в учреждении, где Вы получали услугу, Вам потребовалось, но было в нерабочем состоянии или отсутствовало?»* Вариант ответа «затрудняюсь ответить» свидетельствует, с одной стороны, о том, что для этой группы посетителей элементы внешнего и внутреннего пространства не являются значимыми и/или востребованными, с другой стороны, косвенно говорит о том, что посетитель вышел из учреждения без чувства нереализованной потребности.

Согласно полученным данным, доля респондентов, которые не столкнулись с дискомфортом и бытовыми неудобствами, составила 94,1 % опрошенных. На протяжении 2013-2017 годов эта доля варьируется: 2013-2014 гг. – 86 %, 2014-2015 гг. – 73,7 %, 2015-2016 гг. – 72,8 %, 2016-2017 гг. – 86,4 %, 2017-2018 гг. – 90,5 % респондентов.

Данные текущего замера мониторинга позволяют говорить о единичных случаях, мешающих комфортному ожиданию заявителей (доля отметивших отсутствия необходимого для них элемента комфортной среды варьируется в пределах 0,2-1,2 %) (см. Диаграмма 3.5.1).

Доля самых «придирчивых» заявителей – к ним можно отнести тех, кто ответил, что абсолютно все элементы комфортной безбарьерной среды отсутствовали на момент их посещения – составила 0,8 % опрошенных.

Диаграмма 3.5.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Что из перечисленного в учреждении, где Вы получали услугу, Вам потребовалось, но было в нерабочем состоянии или отсутствовало?»**

(в % от общего числа опрошенных)

*\*Сумма ответов превышает 100 % в связи с тем, что респондент мог выбрать несколько вариантов ответа.*

Условиями приема удовлетворены большинство посетителей государственных и муниципальных учреждений – 94,5 % опрошенных (см. Диаграмму 3.5.2). Лишь 1,4 % респондентов на вопрос *«Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?»* ответили отрицательно.

Доля удовлетворенных условиями приема стабильно высока: 2013-2014 гг. – 92,2 %, 2014-2015 гг. – 95,7 %, 2015-2016 гг. – 94,9 %, 2016-2017 гг. – 96,1 %, в 2017-2018 гг. - 91,8 % опрошенных.

Диаграмма 3.5.2

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении,**

**где Вы получали услугу?»**

(в % от общего числа опрошенных)

Получатели всех общественно значимых услуг достаточно высоко оценивают условия ведения приема заявителей, созданные в учреждениях (см. Таблицу 3.5.1). Количество неудовлетворенных условиями ведения приема не превышает 3,88 %.

Таблица 3.5.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?»**

(в % от числа опрошенных по наиболее востребованным услугам)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Устроило** | **Не устроило** |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 96,46 | 1,59 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 95,91 | 0,96 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 90,73 | 3,88 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 94,33 | 1,84 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 95,64 | 1,13 |
| Справка о составе семьи | 95,82 | 0,48 |
| Получение заграничного паспорта | 92,79 | 3,38 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 95,30 | 0,85 |
| Выдача справки об отсутствии судимости | 93,56 | 1,01 |
| Регистрация на портале госуслуг, территориальных фондов | 92,15 | 0,91 |

# 

**4.1**. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг

# **Раздел 4. Уровень и факторы удовлетворенности востребованных государственных и муниципальных услуг**

Абсолютное большинство респондентов дали положительную оценку качества предоставленных государственных и муниципальных услуг – 94,3 %. Лишь 2,7 % негативно оценили качество полученной ими услуги (сумма ответов «очень плохо» и «скорее плохо») (см. Диаграмму 4.1.1). По сравнению с предыдущими замерами, уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг несколько вырос, в 2016-2017 гг. он составлял – 93,4 %, в 2017-2018 гг. - 90,6 %.

Диаграмма 4.1.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Как Вы оцениваете качество предоставления услуги?»**

(в % от общего числа опрошенных)

Абсолютное большинство заявителей удовлетворены всеми параметрами предоставления государственных и муниципальных услуг, в т.ч. доступностью информации об услуге – 96,9 %, вежливостью сотрудников - 95,5 % респондентов, их компетентностью и профессионализмом - 95,1 %, условиями ведения приема посетителей – 94,5 %. Чуть ниже уровень удовлетворенности сроками предоставления услуг – 92,7 % и количеством документов, необходимых для получения услуги – 92,4 % опрошенных (см. Диаграмму 4.1.2).

Диаграмма 4.1.2

**Уровень удовлетворенности**

**отдельными параметрами качества предоставления услуги**

(в % от общего числа опрошенных)

В ходе мониторинга зафиксирован высокий уровень удовлетворенности получателей услуг во всех муниципальных образованиях Самарской области (сумма ответов «очень хорошо» и «скорее хорошо»). Близок к 100 % показатель в м.р. Большечерниговский (99,0 %), м.р. Камышлинский (99,0%), м.р. Шенталинский (99,5 %). Самый низкий показатель зафиксирован в м.р. Ставропольский (83,6 %) (см. Таблицу 4.1.1).

Таблица 4.1.1

**Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг в разрезе муниципальных образований Самарской области в 2013-2019 гг.**

(в % от числа опрошенных в каждом муниципальном образовании)

| Муниципальное образование | 2013-2014гг. | 2014-2015гг. | 2015-2016гг. | 2016-2017гг. | 2017-2018гг. | 2018-2019гг. | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Городские округа | | | | | | | | |
| Самара | 87,1 | 88,5 | 91,7 | 90,0 | 89,9 | 92,5 | |
| Тольятти | 89,2 | 89,4 | 89,0 | 90,0 | 72,8 | 91,5 | |
| Жигулевск | 89,6 | 87,9 | 86,9 | 91,0 | 77,0 | 88,5 | |
| Кинель | 84,1 | 92,7 | 90,4 | 95,8 | 94,8 | 97,2 | |
| Новокуйбышевск | 91,5 | 84,6 | 90,7 | 89,7 | 72,6 | 88,7 | |
| Октябрьск | 89,6 | 93,1 | 93,5 | 91,0 | 82,7 | 96,8 | |
| Отрадный | 95,2 | 91,9 | 88,1 | 89,7 | 88,8 | 95,6 | |
| Похвистнево | 89,4 | 86,2 | 95,3 | 94,5 | 92,5 | 96,4 | |
| Сызрань | 72,5 | 94,0 | 92,7 | 90,3 | 81,9 | 88,6 | |
| Чапаевск | 95,3 | 88,5 | 94,3 | 92,9 | 95,3 | 96,3 | |
| Муниципальные районы | | | | | | |
| Алексеевский | 92,5 | 90,6 | 92,6 | 94,3 | 94,5 | 88,4 | |
| Безенчукский | 95,0 | 92,6 | 98,1 | 95,1 | 95,0 | 91,5 | |
| Богатовский | 93,0 | 87,4 | 89,1 | 94,6 | 99,5 | 97,0 | |
| Большеглушицкий | 96,0 | 91,5 | 95,5 | 94,7 | 97,0 | 98,5 | |
| Большечерниговский | 95,0 | 96,8 | 96,0 | 96,2 | 96,5 | 99,0 | |
| Борский | 94,9 | 95,9 | 96,6 | 93,0 | 96,0 | 98,0 | |
| Волжский | 88,4 | 79,1 | 88,5 | 94,4 | 78,5 | 91,5 | |
| Елховский | 93,6 | 96,0 | 92,4 | 93,6 | 95,7 | 98,5 | |
| Исаклинский | 89,9 | 87,6 | 97,6 | 90,6 | 96,0 | 95,5 | |
| Камышлинский | 94,0 | 95,1 | 96,1 | 96,7 | 98,0 | 99,0 | |
| Кинельский | 94,4 | 90,6 | 93,1 | 93,9 | 97,0 | 96,0 | |
| Кинель-Черкасский | 94,4 | 91,8 | 95,0 | 96,2 | 96,0 | 97,5 | |
| Клявлинский | 96,0 | 93,4 | 95,9 | 99,0 | 98,5 | 99,5 | |
| Кошкинский | 93,1 | 94,3 | 95,1 | 99,0 | 98,5 | 93,5 | |
| Красноармейский | 95,5 | 96,3 | 96,0 | 91,7 | 96,5 | 97,5 | |
| Красноярский | 87,2 | 89,8 | 89,5 | 90,3 | 92,4 | 90,4 | |
| Нефтегорский | 94,0 | 93,9 | 95,5 | 92,1 | 98,5 | 92,5 | |
| Пестравский | 94,4 | 96,4 | 95,0 | 98,3 | 98,0 | 95,5 | |
| Похвистневский | 93,0 | 93,0 | 95,6 | 88,0 | 94,6 | 95,0 | |
| Приволжский | 97,5 | 87,5 | 96,0 | 97,2 | 94,0 | 96,5 | |
| Сергиевский | 94,0 | 83,8 | 93,6 | 92,9 | 94,5 | 96,0 | |
| Ставропольский | 80,1 | 88,3 | 92,5 | 89,1 | 93,5 | 83,6 | |
| Сызранский | 97,5 | 82,7 | 91,1 | 90,1 | 70,7 | 90,4 | |
| Хворостянский | 96,5 | 96,8 | 99,5 | 99,4 | 96,5 | 92,5 | |
| Челно-Вершинский | 90,5 | 92,3 | 98,0 | 97,8 | 93,6 | 98,0 | |
| Шенталинский | 95,6 | 96,2 | 95,7 | 95,8 | 92,6 | 99,5 | |
| Шигонский | 87,5 | 84,2 | 91,0 | 95,8 | 83,7 | 93,6 | |

1,4 % опрошенных считают, что качество услуг нужно повышать. По сравнению с прошлыми периодами число таких «требовательных» клиентов резко снизилось: в 2016-2017 гг. было 23,4 % респондентов, а в 2017-2018 гг. – 21,5 %.

Помимо оценки удовлетворенности, в ходе мониторинга респондентам было предложено назвать параметры, которые, по их мнению, требуют улучшения. Опрашиваемые чаще всего называли следующие меры улучшения качества услуг: сокращение времени ожидания в очереди и сокращение срока предоставления услуг (5,9 % и 5,0 % соответственно). 2,6 % респондентов указали на необходимость повысить профессионализм и вежливость сотрудников, 2,4 % - уменьшить стоимость услуги, 1,7% - сократить число требуемых документов, 1,3 % - упростить заполнение запросов, официальных бланков, 1,2 % - улучшить условия ведения приема посетителей. Остальные предложения были высказаны менее, чем 1% опрашиваемых и статистически не значимы.

## 4.2. Факторы, влияющие на удовлетворенность полученной услугой

В рамках мониторинга оценивались параметры предоставления государственной услуги и их влияние на общую удовлетворенность потребителя её качеством. В качестве основного критерия удовлетворенности предоставлением услуги была использована субъективная оценка получателей качества услуги в целом. Респондентам был задан вопрос: *«Как Вы оцениваете качество предоставления государственной услуги?»* Были сформированы две группы получателей:

1) те, кто оценивает качество услуги в целом положительно,

2) те, кто дает негативную оценку качеству услуги.

Дальнейший анализ показателей качества услуги проводился в разрезе этих двух групп.

Согласно результатам исследования, на удовлетворенность услугой влияет тип канала получения услуги (см. Таблицу 4.2.1). Среди тех, кто положительно и отрицательно оценил услугу, выше доля респондентов, обращавшихся в МФЦ (67,6 % и 61,6 % соответственно), и ниже доля тех, кто получил ее через соответствующий орган (24,4 % и 29,0 % соответственно). Это означает, что востребованность услуг через МФЦ выше, чем через другие каналы, так как люди больше и активнее высказывают свое отношение к этому каналу получения услуги. В предыдущие этапы мониторинга эти доли были примерно одинаковы. Кроме того, в замерах прошлых этапов доля тех, кто отрицательно оценил качество услуги, была выше среди получателей услуг через соответствующий орган, чем через МФЦ.

Таблица 4.2.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Куда Вы обращались за получением этой услуги?»**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7833 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=224 |
| --- | --- | --- |
| В соответствующий орган | **24,4** | **29,0** |
| В МФЦ | **67,6** | **61,6** |
| Получил услугу через Единый портал | 3,4 | 5,8 |
| Подал документы через портал, а получил результат в соответствующем органе | 4,4 | 3,1 |
| Затруднились ответить | 0,2 | 0,5 |
| Итого | 100 | 100 |

Удовлетворенность сроком предоставления услуги, как и по результатам мониторинга 2016-2017 гг. и 2017-2018 гг., соотносится с общей оценкой качества услуги. Согласно полученным результатам, среди получателей, положительно оценивших качество услуги, подавляющее большинство респондентов (95,9 %) остались довольны и сроками предоставления услуги. А среди негативно оценивающих качество услуги больше половины опрошенных остались недовольны сроком предоставления услуги (51,7 %) (см. Таблицу 4.2.2).

Таблица 4.2.2

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Насколько Вас устроил срок предоставления услуги?»**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7833 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=224 |
| Устроил срок предоставления услуги | 95,9 | 37,5 |
| Не устроил срок предоставления услуги | **2,5** | **51,7** |
| Затрудняюсь ответить | 1,6 | 10,8 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Необходимость несколько раз обращаться в соответствующий орган для подачи документов также может влиять на удовлетворенность качеством услуги. Среди недовольных каждый пятый среди опрошенных подал документы только со второго и более раза (18,3 %), тогда как среди получателей, положительно оценивающих качество услуг, эта доля составила незначительные 1,2 % (см. Таблицу 4.2.3).

Таблица 4.2.3

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию для сбора, сдачи документов для получения услуги?»**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7833 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=224 |
| Подали документы с первого раза | 98,8 | 81,7 |
| Подали документы не с первого раза | **1,2** | **18,3** |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Также пятую часть неудовлетворенных получателей (21,0 %) не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги, в то же время среди респондентов, положительно оценивших услугу, лишь 1,9 % высказали эту претензию (см. Таблицу 4.2.4).

Таблица 4.2.4

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?»**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7833 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=224 |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 94,7 | 63,8 |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | **1,9** | **21,0** |
| Затрудняюсь ответить | 3,4 | 15,2 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Удовлетворенность получателя в настоящем влияет на его оценку прошлого опыта получения услуги. Недовольные получатели чаще считают, что качество услуги ухудшилось (5,8 % негативно оценивших против 0,5 % положительно оценивших). Напротив, респонденты, которые сегодня остались довольны полученной услугой, чаще говорят об улучшении ее качества за последние годы (18,4 % положительно оценивших против 3,6 % отрицательно оценивших) (см. Таблицу 4.2.5).

Таблица 4.2.5

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Если за последние 6 лет Вы получали такую услугу, как изменилось качество ее предоставления?»**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7833 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=224 |
| Улучшилось | **18,4** | **3,6** |
| Осталось без изменений | 13,6 | 14,3 |
| Ухудшилось | **0,5** | **5,8** |
| Затрудняюсь ответить | 2,3 | 5,4 |
| Не получал услугу ранее | 65,2 | 71,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Такая же закономерность наблюдается и в ситуации, когда получатели услуг сталкивались с необходимостью искать информацию об услуге. Те, кто легко смог справиться с этим, положительно оценивают качество услуги (98,6 %). Те же из респондентов, кто столкнулся с трудностями в поиске информации о услуге, скорее негативно будут оценивать и качество услуги в целом (это треть группы негативно оценивающих услугу – 33,5 %) (см. Диаграмму 4.2.1).

Таблица 4.2.1

**Распределение ответов на вопрос: «Насколько просто Вам было узнать о том, как можно получить услугу?»**

(в % по группам респондентов, объединены варианты ответов «очень просто» и «просто», «очень сложно» и сложно»)

Удовлетворенность временем ожидания в очереди при подаче документов усиливает у получателя общую удовлетворенность услугой. Абсолютное большинство довольных услугой удовлетворены и временем ожидания в очереди (94,4 %) (см. Таблицу 4.2.6).

Таблица 4.2.6

**Распределение ответов на вопрос: «Насколько устроило Вас время ожидания в очереди, чтобы сдать документы?»**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1549 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=224 |
| Устроило | 94,4 | 79,4 |
| Не устроило | **3,8** | **20,6** |
| Затрудняюсь ответить | 1,7 | 0,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Такой же вывод можно сделать и при анализе удовлетворенности временем ожидания в очереди при получении результата услуги. Почти половина недовольных получателей высказали неудовлетворенность данным параметром (41,1 %), что существенно больше, чем аналогичный показатель среди получателей, удовлетворенных качеством услуги (2,5 %) (см. Таблицу 4.2.7).

Таблица 4.2.7

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Насколько Вас устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги?»**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7833 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=224 |
| Устроило | 94,0 | 46,4 |
| Не устроило | **2,5** | **41,1** |
| Затрудняюсь ответить | 3,5 | 12,5 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Поведение сотрудников органа или учреждения, предоставляющего услугу, при контакте с получателем обычно влияет на оценку качества услуги. Подавляющее большинство довольных качеством услуги указали на вежливость сотрудника (97,1 %). И четверть неудовлетворенных качеством услуги (26,8 %) связали ее с этим параметром (см. Таблицу 4.2.8). Интересно отметить, что в рекомендациях по улучшению услуги недовольные ее качеством активно рекомендовали работать над вежливостью и корректностью сотрудников (см. ниже Таблица 4.2.11 и Таблица 4.2.12).

Таблица 4.2.8

**Удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7833 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=224 |
| Удовлетворены | 97,1 | 60,7 |
| Не удовлетворены | 1,1 | 26,8 |
| Затрудняюсь ответить | 1,8 | 12,5 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Компетентность и профессионализм сотрудников, как и их клиентоориентированность, являются значимыми факторами, влияющими на общую оценку услуги. Более трети неудовлетворенных потребителей говорят о недостаточном уровне профессиональных качеств сотрудников (38,4 %). В свою очередь заявители, которые положительно оценивают качество полученной ими услуги, очень редко указывают на непрофессионализм и некомпетентность сотрудников органа власти или учреждения, ответственного за предоставление услуги (1,2 %) (см. Таблицу 4.2.9).

Таблица 4.2.9

**Удовлетворенность компетентностью и профессионализмом сотрудников**

(в % от числа опрошенных в каждой группе, N=8057чел.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7833 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=224 |
| Удовлетворены | 97,0 | 50,9 |
| Не удовлетворены | **1,2** | **38,4** |
| Затрудняюсь ответить | 1,8 | 10,7 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Неудовлетворенность условиями ведения приема посетителей коррелирует с общей оценкой качества услуги. Пятая часть тех, кто дает негативную оценку качества услуги (20,1 %), осталась недовольна условиями ведения приема в учреждении. Среди получателей, удовлетворенных качеством предоставленной услуги, такая доля респондентов составляет менее одного процента - 0,8 % (см. Таблицу 4.2.10).

Таблица 4.2.10

**Распределение ответов на вопрос: «Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?»**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7833 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=224 |
| Устроили условия ведения приема | 96,3 | 69,6 |
| Не устроили условия ведения приема | **0,8** | **20,1** |
| Затрудняюсь ответить | 2,9 | 10,3 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

В целом, наличие трудностей в процессе получения услуги определяет оценку потребителем качества данной услуги. Если в группе довольных работой органа власти/учреждения, ответственного за предоставление услуги, подавляющее большинство не заметили никаких сложностей, связанных с получением услуги (92,3 %), то среди оппонентов (тех, кто негативно отзывается о качестве услуги) обратная ситуация: каждый шестой из них сталкивался с трудностями в процессе получения услуги (17,9 %) (см. Таблицу 4.2.11).

Таблица 4.2.11

**Трудности, с которыми столкнулись получатели услуг**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7833 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=224 |
| --- | --- | --- |
| Большие очереди | 3,0 | 23,2 |
| Требование избыточных документов, сведений | 0,7 | 13,8 |
| Большие сроки получения услуги | 0,9 | 22,8 |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | 0,5 | 21,0 |
| Необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги | 0,2 | 10,7 |
| Недостаточная компетентность, грубость сотрудников | 0,5 | 20,1 |
| Ошибки в выданных документах | 0,6 | 15,2 |
| Сложность заполнения официальных форм, бланков | 0,6 | 9,4 |
| Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги | 0,2 | 4,9 |
| Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и т.п.) | 0,3 | 7,6 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 0,4 | 3,1 |
| Неудобный режим работы | 0,5 | 5,4 |
| Нельзя узнать, на какой стадии находится рассмотрение запроса | 0,2 | 3,6 |
| Некомфортные условия приема | 0,2 | 2,7 |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | 0,2 | 3,1 |
| Неудобное расположение учреждения | 0,3 | 1,8 |
| Другое | 1,0 | 15,2 |
| Трудностей не было | **92,3** | **17,9** |

На вопрос «Что можно было бы улучшить в процедуре и условиях предоставления услуги?» треть недовольных получателей услуг (33,5%) назвали повышение профессионализма и вежливости сотрудников. Четверть недовольных потребителей требуют сокращения срока предоставления услуги (26,8 %) и сокращения времени ожидания в очереди (26,3 %) (их также отметили и опрошенные в группе довольных предоставленной услугой – 4,6 % и 5,7 % соответственно). Далее можно назвать три критерия, набравшие одинаковое процентное соотношение: работа по сокращению числа требуемых документов (8,9 %), улучшение условий ведения приёма посетителей (8,9 %) и сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (8,9 %) (см. Таблицу 4.2.12). Остальные направления совершенствования качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг отметили менее 15 % заявителей, которые остались недовольны предоставленными услугами.

Таблица 4.2.12

**Предложения получателей услуг**

**по оптимизации процесса предоставления услуг**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7833 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=224 |
| Сократить срок предоставления услуги | **4,6** | **26,8** |
| Сократить время ожидания в очереди | **5,7** | **26,3** |
| Улучшить условия ведения приема посетителей | 1,0 | **8,9** |
| Сократить число требуемых документов | 1,5 | **13,4** |
| Сократить количество обращений в орган власти и иные учреждения | 0,7 | 8,9 |
| Уменьшить стоимость услуги | 2,6 | 3,6 |
| Упростить заполнение запросов, официальных бланков | 1,2 | 8,5 |
| Изменить график работы учреждения | 1,0 | 4,0 |
| Обеспечить доступность информации о порядке предоставления услуги | 0,7 | 3,6 |
| Повысить профессионализм и вежливость сотрудников | 1,9 | **33,5** |
| Обеспечить территориальную доступность учреждения | 0,9 | 2,7 |
| Обеспечить доступность информации о стадии рассмотрения обращения | 0,7 | 3,1 |
| Другое (что именно?) | 3,9 | 18,8 |
| Ничего, все устраивает | 79,8 | 11,6 |

На основании анализа структуры получателей по виду получаемых государственных и муниципальных услуг было выявлено 10 общественно-значимых услуг (см. Таблицу 4.2.13).

Таблица 4.2.13

**Наиболее значимые услуги (по результатам мониторинга)**

(в % от общей доли получателей, N=7016чел.)

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование услуги | Доля получателей  (в %) |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 17,6 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 11,9 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 11,9 |
| Справка о составе семьи | 8,7 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 6,8 |
| Оформление (перерасчёт) пенсии | 6,2 |
| Получение справки об отсутствии судимости | 5,2 |
| Получение заграничного паспорта | 4,6 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 4,9 |
| Регистрация на портале госуслуг, территориальных фондов | 3,4 |

По указанным распространенным услугам был проведен анализ параметров качества предоставления услуг. Список параметров, оказывающих влияние на оценку качества предоставления услуг, определен выше на основании анализа всего списка услуг. Ими являются:

1) процедурные аспекты (время, количество документов, количество обращений и пр.)

* срок предоставления услуги;
* время ожидания в очереди для получения услуги (подачи документов и/или результата);
* количество обращений за получением услуги;
* количество документов, необходимых для получения услуги;
* доступность информации о получении услуги;

2) организационные аспекты (персонал, условия приема):

* профессиональные и личностные характеристики сотрудников учреждения, где предоставлялась услуга;
* условия ведения приема посетителей в учреждении, где получалась услуга.

*Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним*

Среди показателей, которые влияют на оценку получателем качества государственных и муниципальных услуг, одним из самых актуальных является временной фактор, который включает в себя время ожидания в очереди (для подачи документов и/или получения результата) и общий срок предоставления услуги.

В отношении услуги «регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним» из перечисленных показателей наибольший вес имеет фактор общего времени/срока предоставления услуги. Среди тех, кто остался недоволен качеством оказания этой услуги, половина (53,8 %) отрицательно отзываются о данной характеристике процесса предоставления услуги. В свою очередь, только 2,3 % тех, кто остался доволен процессом регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, выражают недовольство общим временем, затраченным на регистрацию (см. Диаграмму 4.2.2).

Диаграмма 4.2.2

**Распределение ответов на вопрос: "Насколько Вас устроил срок предоставления услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Столь же значимы факторы времени ожидания в очереди на подачу документов/получение результата услуги. 42,3 % из тех, кто обращался за регистрацией прав на недвижимое имущество или сделок с ним и остался недоволен качеством данной услуги, негативно отзывается о времени, которое ему пришлось потратить для подачи документов и немногим меньше опрошенных (38,5 %) – о времени ожидания в очереди результата услуги (см. Таблицу 4.2.14). Среди тех, кто удовлетворен качеством оказанной услуги, доля граждан, негативно оценивающих время подачи и получения документов, меньше в разы.

Таблица 4.2.14

**Время ожидания в очереди для подачи документов/получения услуги как фактор качества предоставления услуги по регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним**

(в % по оценке качества услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Устроило | 92,8 | 50,0 | 95,6 | 55,8 |
| Не устроило | **5,4** | **42,3** | **2,9** | **38,5** |
| Затрудняюсь ответить | 1,8 | 7,7 | 1,5 | 5,7 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

В перечне других процедурных показателей (количество требуемых документов, доступность информации об услуге и число обращений для подачи документов) каждый из показателей имеет примерно одинаковое влияние на общую оценку качества.

Доля тех, кто остался не доволен количеством документов, необходимых для регистрации прав на недвижимое имущество или сделок с ним, составляет пятую часть (21,2 %) от числа неудовлетворенных качеством получения услуги в целом (см. Диаграмму 4.2.3). Напротив, лишь 1,8 % удовлетворенных процессом оказания услуги, негативно отзываются о количестве требуемых документов.

Диаграмма 4.2.3

**Распределение ответов на вопрос: "Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Доступность необходимой информации по способам, документам для получения услуги влияет на оценку качества данной услуги. Практически все, кто остался доволен данной услугой (99,1 %) сказали, что нужную информацию получить было легко. Среди неудовлетворенных респондентов называют информацию об услуге доступной уже только две трети из ее получателей – 61,5 % (см. Таблицу 4.2.15).

Таблица 4.2.15

**Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько просто Вам было узнать о том, как можно получить услугу (какие нужны документы, каков срок, куда нужно обращаться)?»**

(в % по столбцу, суммированы доли ответов «очень просто» и «скорее просто», «очень сложно» и «скорее сложно»)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Просто | **99,1** | **61,5** |
| Сложно | 0,7 | 34,6 |
| Затрудняюсь ответить | 0,2 | 3,9 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Профессиональные и личностные характеристики персонала учреждений, а также условия приема являются довольно значимыми факторами, влияющими на общую оценку получателем предоставленных услуг.

Важной является не только компетентность сотрудников, но и не в меньшей степени – их клиентоориентированность (внимательность, вежливость). Подавляющее большинство получателей, кто остался доволен качеством получения услуги по регистрации недвижимого имущества и сделок с ним, высоко оценили оба показателя. В свою очередь, среди недовольных общим качеством услуги, 44,2 % отметили недостаток в уровне компетентности, профессионализма сотрудников, а на отсутствие внимательности и вежливости со стороны персонала обратили внимание 28,8 % респондентов (см. Таблицу 4.2.16).

Таблица 4.2.16

**Оценка клиентоориентированности и компетентности сотрудников учреждений, предоставлявших услугу регистрации прав на недвижимое +имущество и сделок с ним**

(в % по группам респондентов, удовлетворенных или неудовлетворенных качеством услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Да | 98,1 | 53,8 | 97,6 | 42,3 |
| Нет | **1,5** | **28,8** | **1,9** | **44,2** |
| Затрудняюсь ответить | 0,4 | 17,4 | 0,5 | 13,5 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались по вопросу регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, являются менее значимым фактором роста/снижения общей удовлетворенности услугой. Абсолютное большинство (97,0 %) тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в таких учреждениях, среди недовольных получателей этой услуги доля таких респондентов составляет 86,5 % (см. Диаграмму 4.2.4). Но при этом 13,5% неудовлетворенных качеством полученных услуг респондентов условия приема не устраивают, тогда как в группе положительно оценивающих качество услуг, таких ответов чрезвычайно мало (1,2%).

Диаграмма 4.2.4

**Распределение ответов на вопрос: "Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Частота обращений в ответственный орган/учреждение для подачи документов также является не столь значимым процедурным фактором, влияющим на общий уровень удовлетворенности услугой. Подавляющее большинство (93,5 %) из тех, кто высоко оценивает качество данной услуги (регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним), обращались в соответствующее учреждение единожды. Из тех же, кто остался недоволен услугой, приходили с документами один раз заявителей: 89,6 % (см. Диаграмму 4.2.5).

Диаграмма 4.2.5

**Распределение ответов на вопрос: "Сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию для сдачи документов для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

*Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации*

Среди процедурных показателей одним из самых актуальных для получателей данной услуги является временной фактор, а именно, время ожидания в очереди (для подачи документов и/или получения результата) и общий срок предоставления услуги.

Общий срок предоставления услуги является значимым фактором, определяющим уровень удовлетворенности заявителя. Более трети (36,0 %) недовольных услугой респондентов не удовлетворены сроками предоставления услуги по получению или замене паспорта гражданина РФ (см. Диаграмму 4.2.6). Среди тех, кто удовлетворен предоставленной услугой, аналогичный показатель составляет 2,1%.

Диаграмма 4.2.6

**Распределение ответов на вопрос: "Насколько Вас устроил срок предоставления услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Несколько меньшее значение имеют факторы ожидания в очереди, чтобы сдать документы и получить результат услуги. Более половины тех, кто отрицательно оценивает услугу получения и замены паспорта гражданина РФ, заявили, что их не устроило время ожидания в очереди для сдачи документов, в то время как среди тех, кто остался доволен услугой, доля неудовлетворенных временем ожидания в очереди для сдачи документов составляет лишь 6,6 %. Почти половина заявителей, оставшихся недовольными услугой, негативно оценили время ожидания в очереди для получения результата услуги (48,0%). При этом среди тех, кто положительно оценил услугу получения и замены паспорта гражданина РФ, доля неудовлетворенных данным параметром составляет лишь 3,4 % (см. Таблицу 4.2.17).

Таблица 4.2.17

**Время ожидания в очереди для подачи документов/получения услуги как фактор качества предоставления услуги получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации**

(в % по оценке качества услуги, N=1149чел.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Устроило | 90,2 | 36,0 | 95,2 | 48,0 |
| Не устроило | **6,6** | **56,0** | **3,4** | **48,0** |
| Затрудняюсь ответить | 3,2 | 8,0 | 1,4 | 4,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Профессиональные и личностные характеристики персонала учреждений, а также условия приема являются столь же значимыми факторами, влияющими на общую оценку получателем предоставленных услуг, как и перечисленные выше процедурные показатели. Практически одинаково важны компетентность сотрудников и их клиентоориентированность (внимательность, вежливость). Более 97 % тех, кто остался доволен качеством получения или замены паспорта РФ, высоко оценили оба показателя. Недостаток внимательности и вежливости персонала отметили 36,0 % из тех, кто не удовлетворен качеством оказанной услуги, а недостаточную компетентность и профессионализм – 40,0 % респондентов (см. Таблицу 4.2.18).

Таблица 4.2.18

**Оценка клиентоориентированности и компетентности сотрудников учреждений, предоставлявших услугу получения или замены паспорта Российской Федерации**

(в % по группам респондентов, удовлетворенных или неудовлетворенных качеством услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Да | **97,8** | 56,0 | **97,9** | 52,0 |
| Нет | 1,5 | **36,0** | 1,4 | **40,0** |
| Затрудняюсь ответить | 0,7 | 8,0 | 0,7 | 8,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Пятая часть получателей, отрицательно отозвавшихся о качестве услуги, выказали неудовлетворенность количеством документов, необходимых для получения или замены паспорта гражданина РФ, в то время как среди тех, кто остался доволен качеством услуги, данный критерий не устроил лишь 1,3 % заявителей (см. Диаграмму 4.2.7). Также пятая часть респондентов недовольных этой услугой были вынуждены неоднократно обращаться в организацию для сдачи документов для получения или замены паспорта гражданина РФ (см. Диаграмму 4.2.8).

Диаграмма 4.2.7

**Распределение ответов на вопрос: "Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Диаграмма 4.2.8

**Распределение ответов на вопрос: "Сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию для сдачи документов для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Почти для всех заявителей, положительно оценивающих качество услуги (99,5 %), не составило труда получить информацию о том, какие необходимы документы, каковы сроки и куда нужно обращаться за получением/заменой паспорта гражданина РФ. В то же время, 16,0 % тех, кто остался недоволен качеством услуги, отметили трудность в получении информации о процедуре получения услуги (см. Таблицу 4.2.19).

Таблица 4.2.19

**Распределение ответов на вопрос**

**«Оцените, пожалуйста, насколько просто Вам было узнать о том, как можно получить услугу (какие нужны документы, каков срок, куда нужно обращаться)?»**

(в % по столбцу, суммированы доли ответов «очень просто» и «скорее просто», «очень сложно» и «скорее сложно»)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Просто | **99,5** | **80,0** |
| Сложно | 0,4 | 16,0 |
| Затрудняюсь ответить | 0,1 | 4,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались за получением или заменой общегражданского паспорта, являются значимым фактором роста/снижения общей удовлетворенности услугой. 97,1 % тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в этих учреждениях, среди недовольных таких – 80,0 % (см. Диаграмму 4.2.9).

Диаграмма 4.2.9

**Распределение ответов на вопрос: "Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

*Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)*

Среди процедурных показателей одним из самых актуальных для получателей услуги по получению или замене водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) является временной фактор – время ожидания в очереди для сдачи документов, для получения результата и общий срок предоставления услуги. Более трети тех, кто обращался за получением или заменой водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) и остался недоволен качеством данной услуги, негативно отзывается о времени, которое им пришлось потратить в очереди. Между тем, количество недовольных в группе тех, кто оценивает услугу положительно – гораздо меньше (см. Таблицу 4.2.20).

Таблица 4.2.20

**Время ожидания в очереди для подачи документов/получения услуги как фактор качества предоставления услуги по получению или замене водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)**

(в % по оценке качества услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Устроило | 91,1 | 52,2 | 96,2 | 56,5 |
| Не устроило | **3,2** | **34,8** | **1,8** | **39,1** |
| Затрудняюсь ответить | 5,7 | 13,0 | 2,0 | 4,4 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Среди тех, кто остался недоволен качеством услуги, 43,5 % отрицательно отзываются об общем времени, затраченном на получение/замену водительского удостоверения. В свою очередь, лишь 1,6 % из тех, кто остался доволен качеством предоставленной услуги, высказывают недовольство данным показателем оказания услуги (см. Диаграмму 4.2.10).

Диаграмма 4.2.10

**Распределение ответов на вопрос: "Насколько Вас устроил срок предоставления услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

0,0%

В перечне остальных процедурных показателей (количество требуемых документов, доступность информации об услуге и число обращений для подачи документов) на общую оценку качества большее влияние оказывает доступность информации об услуге.

Практически все, кто остался доволен данной услугой (98,9 %) сказали, что нужную информацию получить было легко. Среди неудовлетворенных респондентов называют информацию об услуге доступной более половины её получателей (56,5 %) (см. Таблицу 4.2.21).

Таблица 4.2.21

**Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько просто Вам было узнать о том, как можно получить услугу (какие нужны документы, каков срок, куда нужно обращаться)?»**

(в % по столбцу, суммированы доли ответов «очень просто» и «скорее просто», «очень сложно» и «скорее сложно»)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Просто | **98,9** | **56,5** |
| Сложно | 1,0 | 43,5 |
| Затрудняюсь ответить | 0,1 | 0,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

В меньшей степени на удовлетворенность качеством услуги влияют количество необходимых документов и количество обращений за услугой.

Доля тех, кого устроило количество документов, составила 95,4 % среди удовлетворенных качеством услуг, а среди неудовлетворенных эта доля 65,2 % (см. Диаграмму 4.2.11).

Диаграмма 4.2.11

**Распределение ответов на вопрос: "Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу**)**

Чуть меньшее влияние на удовлетворенность услугой по получению / замене водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) оказывает такой фактор, как количество обращений за услугой. 99,1 % из тех, кто высоко оценивает качество данной услуги (получение/замена водительского удостоверения), обращались в соответствующее учреждение единожды. Из тех же, кто остался недоволен услугой, приходили с документами один раз 73,9% заявителей (см. Диаграмму 4.2.12).

Диаграмма 4.2.12

**Распределение ответов на вопрос: "Сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию для сдачи документов для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу**)**

Профессиональные и личностные характеристики персонала учреждений, имеют почти такое же влияние на общую удовлетворенность услугой, как и процедурные аспекты. Практически все те, кто остался доволен качеством услуги по получению или замене водительского удостоверения (включая сдачу экзамена), высоко оценили оба показателя (чуть более 98 %). Но среди недовольных качеством услуги негативные оценки клиентоориентированности дают чуть более пятой части получателей, а профессионализму сотрудников – более третьей части респондентов (см. Таблицу 4.2.22).

Таблица 4.2.22

**Оценка клиентоориентированности и компетентности сотрудников учреждений, предоставлявших услуги по получению или замене водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)**

(в % по группам респондентов, удовлетворенных или неудовлетворенных качеством услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Да | 98,5 | 69,6 | 98,4 | 56,5 |
| Нет | 0,8 | **21,8** | 1,1 | **39,1** |
| Затрудняюсь ответить | 0,7 | 8,6 | 0,5 | 4,4 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались за услугой по получению/замене водительского удостоверения, являются не менее существенным фактором роста/снижения общей удовлетворенности услугой, чем качества сотрудников. Абсолютное большинство тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги по получению/замене водительского удостоверения, находят удовлетворительными условия приема в соответствующих учреждениях. Среди недовольных качеством предоставления этой услугой, таких респондентов 60,9 % (см. Диаграмму 4.2.13).

Диаграмма 4.2.13

**Распределение ответов на вопрос: "Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

*Справка о составе семьи*

Среди процедурных показателей одними из самых актуальных для получателей услуги по получению справки о составе семьи являются временные факторы, которые включают в себя критерий ожидания в очереди (для подачи документов и/или получения результата) и общий срок предоставления услуги.

Наибольшее влияние на общую удовлетворенность услугой по получению справки о составе семьи оказывает показатель ожидания в очереди (для подачи и для получения документов). Половина из тех, кто обращался за получением справки о составе семьи и остался недоволен качеством данной услуги, негативно отзываются о времени, которое им пришлось потратить для подачи документов. В то время как всего 3,1 % среди тех, кто оценивает услугу положительно, остались недовольны временными затратами на подачу документов. Время ожидания в очереди уже для получения результата услуги не устроило 83,3 % опрошенных (см. Таблицу 4.2.23).

Таблица 4.2.23

**Время ожидания в очереди для подачи документов/получения услуги как фактор качества предоставления услуги получение справки о составе семьи**

(в % по оценке качества услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Устроило | 94,6 | 50,0 | 91,7 | 16,7 |
| Не устроило | 3,1 | **50,0** | 0,6 | **83,3** |
| Затрудняюсь ответить | 2,3 | 0,0 | 7,7 | 0,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Говоря об общем времени оказания услуги, отметим, что среди тех, кто остался недоволен качеством услуги, половина отрицательно отзываются о данной характеристике процесса получения справки о составе семьи. А в группе положительно оценивающих результат данной услуги, абсолютное большинство довольны сроком предоставления услуги, недовольных практически нет (см. Диаграмму 4.2.14).

Диаграмма 4.2.14

**Распределение ответов на вопрос: "Насколько Вас устроил срок предоставления услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Доступность необходимой информации по способам, документам для получения услуги в той же мере, что и число обращений, влияет на оценку качества данной услуги. Практически все, кто остался доволен данной услугой (99,6 %) сказали, что нужную информацию получить было легко. Среди неудовлетворенных 33,3 % получателей заявили о сложностях при получении информации о способах получения услуги (см. Таблицу 4.2.24).

Таблица 4.2.24

**Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько просто Вам было узнать о том, как можно получить услугу (какие нужны документы, каков срок, куда нужно обращаться)?»**

(в % по столбцу, суммированы доли ответов «очень просто» и «скорее просто», «очень сложно» и «скорее сложно»)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Просто | **99,6** | 66,7 |
| Сложно | **0,0** | **33,3** |
| Затрудняюсь ответить | 0,4 | 0,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Деловые характеристики персонала учреждений являются более значимым фактором удовлетворенности, чем личностные качества. Практически все из тех, кто остался доволен качеством получения услуги по получению справки о составе семьи, высоко оценили данный показатель – 99,5 %. В то время, как среди недовольных качеством услуги таких было всего 33,3 % опрошенных. Неудовлетворенность вызывает, прежде всего, низкий уровень компетентности и профессионализма: половина неудовлетворенных услугой сообщили об этом (см. Таблицу 4.2.25).

Таблица 4.2.25

**Оценка клиентоориентированности и компетентности сотрудников учреждений, предоставлявших услуги получения справки о составе семьи**

(в % по группам респондентов, удовлетворенных или неудовлетворенных качеством услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Да | 99,4 | 50,0 | 99,5 | 33,3 |
| Нет | 0,4 | **33,3** | 0,2 | **50,0** |
| Затрудняюсь ответить | 0,2 | 16,7 | 0,3 | 16,7 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались по вопросу получения справки о составе семьи, не являются существенным фактором роста/снижения общей удовлетворенности услугой. Подавляющее большинство (96,9 %) тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в соответствующих учреждениях, среди недовольных таких 83,3 % (см. Диаграмму 4.2.15).

Диаграмма 4.2.15

**Распределение ответов на вопрос: "Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Столь же несущественным фактором является количество документов, необходимых для получения справки о составе семьи. Доля тех, кто остался доволен данным показателем работы учреждений, составляет 94,9 % от числа удовлетворенных качеством справки о составе семьи и 83,3 % от числа неудовлетворенных (см. Диаграмму 4.2.16).

Диаграмма 4.2.16

**Распределение ответов на вопрос: "Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу,

N=838чел.)

*Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов*

Среди процедурных показателей одним из самых актуальных для посетителей является временной фактор –общий срок предоставления услуги и время ожидания в очереди для сдачи и получения документов.

Почти две трети (57,9 %) тех, кто остался недоволен качеством предоставления услуги регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов, негативно оценивают общий срок предоставления этой услуги, в то время как из числа респондентов, удовлетворенных качеством услуги, высказали подобное мнение лишь 1,8 % (см. Диаграмму 4.2.17).

Диаграмма 4.2.17

**Распределение ответов на вопрос: "Насколько Вас устроил срок предоставления услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

42,1 % тех, кто остался недоволен результатом услуги по регистрации (снятию с учета) автомототранспортных средств и прицепов. не довольны временем ожидания получения результата. Почти третья часть тех, кто недоволен качеством предоставления услуг, негативно оценивают время ожидания в очереди, чтобы сдать документы (см. Таблицу 4.2.26).

Таблица 4.2.26

**Время ожидания в очереди для подачи документов/получения услуги как фактор качества предоставления услуги регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов**

(в % по оценке качества услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Устроило | 89,6 | 57,9 | 88,8 | 52,6 |
| Не устроило | **4,9** | **26,3** | **3,8** | **42,1** |
| Затрудняюсь ответить | 5,5 | 15,8 | 7,4 | 5,3 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Показатель количества документов, необходимых для получения услуги, также является важным фактором формирования числа негативных оценок получения услуги. Доля тех, кто остался доволен данным показателем работы учреждений, составляет 95,2 % от числа в целом удовлетворенных качеством получения услуг по регистрации (снятии с учета) автомототранспортных средств и прицепов и 57,9% среди тех, кто в целом отрицательно оценивает полученную услугу (см. Диаграмму 4.2.18).

Диаграмма 4.2.18

**Распределение ответов на вопрос: "Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

В меньшей степени на общую удовлетворенность качеством услуги регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов влияют факторы доступности информации и количества обращений для получения услуги.

Из тех, кто негативно оценивает результат услуги, треть опрошенных (31,6 %) полагают, что информация о порядке получения услуги труднодоступна, в то время как среди довольных услугой опрошенных гораздо меньше – только 1,8 % (см. Таблицу 4.2.27)

Таблица 4.2.27

**Распределение ответов на вопрос**

**«Оцените, пожалуйста, насколько просто Вам было узнать о том, как можно получить услугу (какие нужны документы, каков срок, куда нужно обращаться)?»**

(в % по столбцу, суммированы доли ответов «очень просто» и «скорее просто», «очень сложно» и «скорее сложно»)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Просто | 97,8 | 63,2 |
| Сложно | **1,8** | **31,6** |
| Затрудняюсь ответить | 0,4 | 5,2 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Каждый пятый из опрошенных, кто негативно оценивает качество услуги, несколько раз обращались в организацию для сдачи документов (21,1 %), а среди удовлетворенных качеством услуги данный показатель составляет лишь 1,1 % (см. Диаграмму 4.2.19).

Диаграмма 4.2.19

**Распределение ответов на вопрос: "Сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию для сдачи документов для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Важными факторами, влияющими на общую оценку получателями качества услуги «регистрация (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов», являются также профессиональные и личностные характеристики персонала учреждений, и условия приема.

Практически все те, кто остался доволен качеством получения услуги по регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов, высоко оценили оба показателя (более 97 %). Низкий уровень компетентности сотрудников учреждений и отсутствие внимательности и вежливости в отношении получателей вызывает одинаковый уровень неудовлетворенности у респондентов (см. Таблицу 4.2.28).

Таблица 4.2.28

**Оценка клиентоориентированности и компетентности сотрудников учреждений, предоставлявших услуги регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов**

(в % по группам респондентов, удовлетворенных или неудовлетворенных качеством услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Да | 97,3 | 68,4 | 97,4 | 68,4 |
| Нет | **1,3** | **21,1** | **1,2** | **21,1** |
| Затрудняюсь ответить | 1,4 | 10,5 | 1,4 | 10,5 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались за услугой регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов, являются не менее существенным фактором роста/снижения общей удовлетворенности услугой. Абсолютное большинство (95,8 %) тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в этих учреждениях, среди недовольных таких меньше – 57,9 %, в то время как более трети высказались негативно об условиях приема (см. Диаграмму 4.2.20).

Диаграмма 4.2.20

**Распределение ответов на вопрос: "Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

*Оформление (перерасчет) пенсии*

Среди процедурных показателей одним из самых актуальных для посетителей является фактор времени и сроков, который включает в себя время ожидания в очереди (для подачи документов и получения результата) и общий срок предоставления услуги.

Из перечисленных показателей большой вес имеет фактор общего времени/срока предоставления услуги. Среди тех, кто остался недоволен качеством этой услуги, больше половины респондентов (55,2 %) отрицательно отзываются о данной характеристике процесса оформления (перерасчета) пенсии. В свою очередь, только 4,4 % тех, кто остался доволен качеством предоставленной услуги, высказывают недовольство общим временем, затраченным на оформление (перерасчет) пенсии (см. Диаграмму 4.2.21).

Диаграмма 4.2.21

**Распределение ответов на вопрос:**

**"Насколько Вас устроил срок предоставления услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Каждый второй из тех, кто обращался за оформлением или перерасчетом пенсии и остался недоволен качеством данной услуги, негативно отзывается о времени, которое ему пришлось потратить для подачи документов и их получения (см. Таблицу 4.2.29). Среди тех, кто удовлетворен качеством оказанной услуги, доля граждан, негативно оценивающих время подачи и получения документов гораздо меньше (см. Таблицу 4.2.29)

Таблица 4.2.29

**Время ожидания в очереди для подачи документов/получения услуги как фактор качества предоставления услуги оформления (перерасчета) пенсии**

(в % по оценке качества услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Устроило | 86,9 | 31,0 | 91,3 | 34,5 |
| Не устроило | **9,7** | **51,7** | **4,9** | **51,7** |
| Затрудняюсь ответить | 3,4 | 17,3 | 3,8 | 13,8 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Значимое влияние на удовлетворенность качеством услуги по оформлению (перерасчету) пенсии имеет количество документов, необходимых для получения услуги. Треть заявителей, оставшихся недовольными качеством оказания услуги, указали на свою неудовлетворенность количеством документов, которые необходимо подготовить для оформления (перерасчета) пенсии (см. Диаграмму 4.2.22).

Диаграмма 4.2.22

**Распределение ответов на вопрос: "Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Фактор доступности информации о процедуре оформления (перерасчета) пенсии также влияет на удовлетворенность услугой. Более трети получателей услуги, недовольные качеством ее оказания, указали на сложности при получении информации об услуге. Среди получателей, удовлетворенных качеством предоставленной услуги, данный показатель имеет значение значительно меньше (2,4 %) (см. Таблицу 4.2.30).

Таблица 4.2.30

**Распределение ответов на вопрос**

**«Оцените, пожалуйста, насколько просто Вам было узнать о том, как можно получить услугу (какие нужны документы, каков срок, куда нужно обращаться)?»**

(в % по столбцу, суммированы доли ответов «очень просто» и «скорее просто», «очень сложно» и «скорее сложно»)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Просто | 95,9 | 51,7 |
| Сложно | **2,4** | **44,8** |
| Затрудняюсь ответить | 1,7 | 3,5 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Рост общей удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг обусловлен и повышением их удовлетворенности профессиональными и личностными характеристиками персонала учреждений, а также условиями приема в учреждениях, предоставляющих соответствующие услуги.

Большая часть тех, кто остался доволен качеством получения услуги по оформлению (перерасчету) пенсии, высоко оценили профессиональные и личностные качества персонала учреждений – более 97 %. При этом более четверти недовольных не удовлетворены ни личностными, ни профессиональными качествами персонала (см. Таблицу 4.2.31).

Таблица 4.2.31

**Оценка клиентоориентированности и компетентности сотрудников учреждений, предоставлявших услуги оформления (перерасчета) пенсии**

(в % по группам респондентов, удовлетворенных или неудовлетворенных качеством услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Да | **97,2** | **55,2** | **97,1** | **51,7** |
| Нет | **1,5** | **24,1** | **1,7** | **27,6** |
| Затрудняюсь ответить | 1,3 | 20,7 | 1,2 | 20,7 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Условия ведения приема в учреждениях, в которые заявители обращались за оформлением (перерасчетом) пенсии, являются фактором роста/снижения общей удовлетворенности услугой. 93,6 % тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в этих учреждениях, среди недовольных таких респондентов около половины (48,3 %), тогда как более трети респондентов (37,9 %) негативно отзывается об условиях ведения приема (см. Диаграмму 4.2.23).

Диаграмма 4.2.23

**Распределение ответов на вопрос: "Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Гораздо меньшее влияние на удовлетворенность качеством услуги по оформлению (перерасчету) имеет количество обращений заявителя в учреждение, предоставляющее услугу. Пятая часть заявителей, оставшихся недовольными качеством оказания услуги, были вынуждены неоднократно обращаться в организацию для сдачи документов для получения услуги (см. Диаграмму 4.2.24).

Диаграмма 4.2.24

**Распределение ответов на вопрос: "Сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию для сдачи документов для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

*Получение справки о наличии (отсутствии) судимости и/или факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования*

Среди процедурных показателей, обозначающих факторы, оказывающие влияние на удовлетворенность услугой, самым актуальным для посетителей является общий срок предоставления услуги.

Почти две трети (57,1 %) тех, кто остался недоволен качеством процесса получения справки о наличии (отсутствии) судимости и/или факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования, отрицательно отзываются об общем времени предоставления услуги. В свою очередь, только 7,2 % тех, кто остался доволен качеством предоставленной услуги, высказывают недовольство общим временем, затраченным на получение справки о наличии/отсутствии судимости (см. Диаграмму 4.2.25).

Диаграмма 4.2.25

**Распределение ответов на вопрос: "Насколько Вас устроил срок предоставления услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Значимое влияние на общую удовлетворенность услугой оказывает показатель «количество требуемых документов».

Так, абсолютное большинство получателей этой услуги, удовлетворенных оказанной услугой, устраивает количество требуемых документов, среди недовольных услугой только 43,8 % ответили, что количество документов их устраивает (см. Диаграмму 4.2.26).

Диаграмма 4.2.26

**Распределение ответов на вопрос: "Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Удовлетворенность временем ожидания в очереди на подачу документов является чуть менее значимым фактором, как и удовлетворенность временем ожидания при получении результата услуги. Почти треть тех, кто обращался за получением справки о наличии/отсутствии судимости и остался недоволен качеством данной услуги, негативно отзывается о времени, которое ему пришлось потратить для подачи документов, а 42,9 % - для получения результата услуги. В группе респондентов, оценивающих качество услуги положительно гораздо меньше людей недовольны временем, которое им пришлось потратить как для подачи документов, так и для получения результата услуги (см. Таблицу 4.2.32).

Таблица 4.2.32

**Время ожидания в очереди для подачи документов/получения услуги как фактор качества предоставления услуги получения справки о наличии/отсутствии судимости**

(в % по оценке качества услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Устроило | **91,9** | 71,4 | **97,3** | 57,1 |
| Не устроило | 5,7 | **28,6** | 1,7 | **42,9** |
| Затрудняюсь ответить | 2,4 | 0,0 | 1,0 | 0,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались по вопросу получения справки о наличии/отсутствии судимости, также являются фактором роста/снижения общей удовлетворенности услугой. В группе респондентов, оценивающих качество услуги положительно подавляющее большинство респондентов устроило условия ведения приема посетителей, среди недовольных услугой таких всего 57,1 % (см. Диаграмму 4.2.27).

Диаграмма 4.2.27

**Распределение ответов на вопрос: "Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Показатель «доступность информации об услуге» также является фактором роста/снижения общей удовлетворенности услугой. Подавляющее большинство кто обращался за получением справки о наличии/отсутствии судимости и остался доволен качеством данной услуги, говорят о том, что им было просто узнать об услуге. Среди отрицательно оценивших услугу таких было всего 71,4 % (см. Таблицу 4.2.33).

Таблица 4.2.33

**Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько просто Вам было узнать о том, как можно получить услугу (какие нужны документы, каков срок, куда нужно обращаться)?»**

(в % по столбцу, суммированы доли ответов «очень просто» и «скорее просто», «очень сложно» и «скорее сложно»)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Просто | 99,3 | 71,4 |
| Сложно | 0,4 | 14,3 |
| Затрудняюсь ответить | 0,7 | 14,13 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Остальные процедурные показатели на общую оценку качества не оказывают существенного влияния и не могут выступать значимыми факторами, определяющими удовлетворенность услугой по получению справки о наличии/отсутствии судимости.

Практически все получатели – кто высоко оценивает качество данной услуги (получение справки о наличии/отсутствии судимости), и кто остался не доволен оказанной услугой – обращались в соответствующее учреждение единожды (см. Диаграмму 4.2.28).

Диаграмма 4.2.28

**Распределение ответов на вопрос: "Сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию для сдачи документов для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Профессиональные и личностные характеристики персонала учреждений также являются факторами, практически не влияющими на общую оценку получателем предоставленных услуг. Практически все респонденты, не зависимо от того, довольны ли они оказанной услугой, высоко оценили внимательность сотрудников и их профессионализм (см. Таблицу 4.2.34).

Таблица 4.2.34

**Оценка клиентоориентированности и компетентности сотрудников учреждений, предоставлявших услуги по получению справки о наличии/отсутствии судимости**

(в % по группам респондентов, удовлетворенных или неудовлетворенных качеством услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Да | 95,6 | 100,0 | 95,8 | 100,0 |
| Нет | 0,8 | 0,0 | 0,6 | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | 3,6 | 0,0 | 3,6 | 0,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

*Регистрация по месту жительства (пребывания)*

Среди процедурных показателей одним из самых актуальных для посетителей является временной фактор, который включает в себя: общий срок предоставления услуги и время ожидания в очереди (для подачи документов и/или получения результата).

Достаточно весомым фактором является общий срок предоставления услуги. Среди тех, кто остался недоволен процессом регистрации по месту жительства (пребывания), 43,8 % отрицательно отзываются о данной характеристике услуги. В свою очередь, из числа тех, кто остался доволен качеством предоставленной услуги, высказывают недовольство общим временем, затраченным на регистрацию по месту жительства (пребывания) только 4,1 % получателей (см. Диаграмму 4.2.29).

Диаграмма 4.2.29

**Распределение ответов на вопрос: "Насколько Вас устроил срок предоставления услуги?"**

(в % по оценке качества услуги)

Четвертая часть (25,0 %) из тех, кто обращался за регистрацией по месту жительства (пребывания) и остался недоволен качеством данной услуги, негативно отзывается о времени, которое им пришлось потратить, чтобы получить результат услуги (см. Таблицу 4.2.35).

Таблица 4.2.35

**Время ожидания в очереди для подачи документов/получения услуги как фактор качества предоставления услуги регистрации по месту жительства (пребывания)**

(в % по оценке качества услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Устроило | 90,7% | 68,8% | 95,7% | 62,5% |
| Не устроило | 5,9% | **12,5%** | 3,2% | **25,0%** |
| Затрудняюсь ответить | 3,4% | 18,7% | 1,1% | 12,5% |
| Итого | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Доступность необходимой информации по способам, документам для получения услуги оказывает серьезное влияние на оценку качества данной услуги. Практически все, кто остался доволен данной услугой (98,4 %) сказали, что нужную информацию получить было легко, и лишь 1,4% дали ответ «сложно». Среди неудовлетворенных более трети (37,5 %) получателей заявили о сложностях при получении информации о способах получения услуги (см. Таблицу 4.2.36).

Таблица 4.2.36

**Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько просто Вам было узнать о том, как можно получить услугу (какие нужны документы, каков срок, куда нужно обращаться)?»**

(в % по столбцу, суммированы доли ответов «очень просто» и «скорее просто», «очень сложно» и «скорее сложно»)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Просто | **98,4%** | 62,5% |
| Сложно | **1,4%** | **37,5** |
| Затрудняюсь ответить | 0,2% | 0,0% |
| Итого | 100,0% | 100,0% |

Меньшее влияние на общую удовлетворенность услугой оказывает показатель количества требуемых от заявителя документов. Доля тех, кто остался доволен данным показателем работы учреждений, составляет 96,2 % от числа удовлетворенных качеством услуги регистрации по месту жительства (пребывания). Среди тех респондентов, которые отрицательно качество услуги в целом, заявили, таких оказалось 68,8 % (см. Диаграмму 4.2.30).

Диаграмма 4.2.30

**Распределение ответов на вопрос: "Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?"**

(в % по оценке качества услуги)

Личностные и профессиональные характеристики персонала учреждений являются также менее выраженными факторами, влияющими на общую оценку получателем предоставленных услуг. Практически все те, кто остался доволен качеством услуги по регистрации по месту жительства (пребывания), высоко оценили компетентность сотрудников и их клиентоориентированность (внимательность, вежливость) (более 97 % по каждому параметру). Среди недовольных качеством услуги у трети респондентов вызывает неудовлетворенность отсутствие компетентности и профессионализма сотрудников, у четверти – внимательности и вежливости по отношению к посетителям (см. Таблицу 4.2.37).

Таблица 4.2.37

**Оценка клиентоориентированности и компетентности сотрудников учреждений, предоставлявших услуги регистрации по месту жительства (пребывания)**

(в % по группам респондентов, удовлетворенных или неудовлетворенных качеством услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Да | 97,9% | 68,8% | 97,7% | 62,5% |
| Нет | 0,7% | **25,0%** | 0,9% | **31,3%** |
| Затрудняюсь ответить | 1,4% | 6,2% | 1,4% | 6,2% |
| Итого | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Среди остальных процедурных показателей на общую оценку качества услуги по регистрации по месту жительства (пребывания) одинаковое влияние оказывает число обращений за её получением и условия ведения приема посетителей. Среди получателей, негативно оценивающих качество данной услуги, четвертая часть не довольны тем, сколько раз им пришлось обращаться в орган/учреждение для подачи документов, тогда как среди довольных услугой доля граждан, подавших документы не с первого раза, составляет всего 0,9 % (см. Диаграмму 4.2.31).

Диаграмма 4.2.31

**Распределение ответов на вопрос: "Сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию для сдачи документов для получения услуги?"**

(в % по оценке качества услуги)

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались по вопросу регистрации по месту жительства (пребывания), не являются значимым фактором роста/снижения общей удовлетворенности услугой. Тем не менее, отметим, что 96,8 % тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в соответствующих учреждениях, среди недовольных таких заметно меньше –75,0 % (см Диаграмму 4.2.32).

Диаграмма 4.2.32

**Распределение ответов на вопрос: "Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?"**

(в % по оценке качества услуги)

*Получение заграничного паспорта*

Среди процедурных показателей, обозначающих факторы, оказывающие влияние на удовлетворенность услугой, самыми актуальными для посетителей является общий срок предоставления услуги и время ожидания в очереди (для подачи документов и/или получения результата).

Две трети тех, кто остался недоволен качеством процесса получения заграничного паспорта (63,6 %), отрицательно отзывается о сроке предоставления услуги. В свою очередь, только 2,6 % тех, кто остался доволен качеством предоставленной услуги, высказывают недовольство общим временем, затраченным на получение заграничного паспорта (см. Диаграмму 4.2.33).

Диаграмма 4.2.33

**Распределение ответов на вопрос: "Насколько Вас устроил срок предоставления услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Удовлетворенность временем ожидания в очереди на подачу и на получение документов является также значимым фактором: более двух третей тех, кто отрицательно оценил качество услуги в целом, негативно отзываются о времени, которое понадобилось для сдачи документов и получения результата, в то время как в группе респондентов, давших положительную оценку таких в значительной степени меньше (см. Таблицу 4.2.38).

Таблица 4.2.38

**Время ожидания в очереди для подачи документов/получения услуги как фактор качества предоставления услуги получения заграничного паспорта**

(в % по оценке качества услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Устроило | **88,8** | 27,3 | **93,6** | 36,4 |
| Не устроило | 6,4 | **63,6** | 3,6 | **63,6** |
| Затрудняюсь ответить | 4,8 | 9,1 | 2,8 | 0,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Доступность необходимой информации по способам, документам для получения услуги фактически также влияет на оценку качества данной услуги (см. Таблицу 4.2.39). Среди тех, кто оценивает данную услугу отрицательно более четверти считают, что получить информацию о необходимой услуге сложно. Среди респондентов, оценивающих услугу положительно, тех, кто считает, что получить информацию об услуге сложно, всего 0,2 %.

Таблица 4.2.39

**Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько просто Вам было узнать о том, как можно получить услугу (какие нужны документы, каков срок, куда нужно обращаться)?»**

(в % по столбцу, суммированы доли ответов «очень просто» и «скорее просто», «очень сложно» и «скорее сложно»)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Просто | **99,3** | **63,6** |
| Сложно | 0,2 | 27,3 |
| Затрудняюсь ответить | 0,5 | 9,1 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

В той же мере на общую оценку качества услуги (получение заграничного паспорта) оказывает влияние число обращений за её получением. Среди получателей, негативно оценивающих качество данной услуги, не довольны тем, сколько раз им пришлось обращаться в орган/учреждение для подачи документов, более трети респондентов, тогда как среди довольных услугой доля граждан, подавших документы не с первого раза, составляет всего 1,4 % (см. Диаграмму 4.2.34).

Диаграмма 4.2.34

**Распределение ответов на вопрос: "Сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию для сдачи документов для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались за получением заграничного паспорта, являются также довольно значимым фактором роста/снижения общей удовлетворенности услугой. Абсолютное большинство (95,0 %) тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в соответствующих учреждениях, среди недовольных таких оказалось 63,6 % респондентов (см. Диаграмму 4.2.35).

Диаграмма 4.2.35

**Распределение ответов на вопрос: "Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Профессиональные и личностные характеристики персонала учреждений и условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались по вопросу получения заграничного паспорта, являются менее существенным фактором роста/снижения общей удовлетворенности услугой.

Говоря о профессиональных и личностных характеристиках персонала учреждений, куда посетители обращались по вопросу получения заграничного паспорта, отметим, что подавляющее большинство респондентов, оставшихся довольными качеством услуги по получению заграничного паспорта, высоко оценили оба показателя. Среди тех, кто дал невысокую оценку качеству данной услуги, почти у 18,2 % вызывает недовольство низкий уровень компетентности, профессионализма сотрудников и отсутствие внимательности и вежливости по отношению к посетителям (см. Таблицу 4.2.40).

Таблица 4.2.40

**Оценка клиентоориентированности и компетентности сотрудников учреждений, предоставлявших услуги по получению заграничного паспорта**

(в % по группам респондентов, удовлетворенных или неудовлетворенных качеством услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Да | 94,8 | 72,7 | 95,3 | 72,7 |
| Нет | 1,2 | **18,2** | 0,7 | **18,2** |
| Затрудняюсь ответить | 4,0 | 9,1 | 4,0 | 9,1 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Еще меньшее влияние на общую удовлетворенность услугой (получение заграничного паспорта) оказывает показатель количества требуемых от заявителя документов. Доля тех, кто остался доволен данным показателем работы учреждений, составляет 95,5 % от числа удовлетворенных качеством этой услуги. Среди получателей, которые отрицательно оценили качество услуги в целом, таких оказалось 81,8 % (см. Диаграмму 4.2.36).

Диаграмма 4.2.36

**Распределение ответов на вопрос: "Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

*Регистрация на портале госуслуг, территориальных фондов*

Среди процедурных показателей, обозначающих факторы, оказывающие влияние на удовлетворенность услугой, самыми актуальными для посетителей является общий срок предоставления услуги и время ожидания в очереди (для подачи документов и/или получения результата).

Треть тех, кто остался недоволен качеством процесса регистрации на портале госуслуг, территориальных фондов (33,3 %), отрицательно отзывается о сроке предоставления услуги. В свою очередь, только 1,3 % тех, кто остался доволен качеством предоставленной услуги, высказывают недовольство общим временем, затраченным на регистрацию на портале госуслуг, территориальных фондов (см. Диаграмму 4.2.37).

Диаграмма 4.2.37

**Распределение ответов на вопрос: "Насколько Вас устроил срок предоставления услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Удовлетворенность временем ожидания в очереди на подачу и на получение документов является также значимым фактором: более трети тех, кто отрицательно оценил качество услуги в целом, негативно отзываются о времени, которое понадобилось для сдачи документов и получения результата, в то время как в группе респондентов, давших положительную оценку таких в значительной степени меньше (см. Таблицу 4.2.41).

Таблица 4.2.41

**Время ожидания в очереди для подачи документов/получения услуги как фактор качества предоставления услуги по регистрации на портале госуслуг, территориальных фондов**

(в % по оценке качества услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Устроило | **93,9** | 44,4 | **94,3** | 55,6 |
| Не устроило | 3,2 | **33,3** | 1,9 | **33,3** |
| Затрудняюсь ответить | 2,9 | 22,3 | 3,8 | 11,1 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Доступность необходимой информации по способам, документам для получения услуги также значимо влияет на оценку качества данной услуги. Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно 44,4 % считают, что получить информацию о необходимой услуге сложно. Среди респондентов, оценивающих услугу положительно, тех, кто считает, что получить информацию об услуге сложно, всего 0,6 % (см. Таблицу 4.2.42).

Таблица 4.2.42

**Распределение ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько просто Вам было узнать о том, как можно получить услугу (какие нужны документы, каков срок, куда нужно обращаться)?»**

(в % по столбцу, суммированы доли ответов «очень просто» и «скорее просто», «очень сложно» и «скорее сложно»)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Просто | **98,7** | **55,6** |
| Сложно | 0,6 | 44,4 |
| Затрудняюсь ответить | 0,7 | 0,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Профессиональные и личностные характеристики персонала учреждений и условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались по вопросу регистрации на портале госуслуги, территориальных фондов, являются существенным фактором роста/снижения общей удовлетворенности услугой.

Говоря о профессиональных и личностных характеристиках персонала учреждений, куда посетители обращались, отметим, что подавляющее большинство респондентов, оставшихся довольными качеством услуги, высоко оценили оба показателя. Среди тех, кто дал невысокую оценку качеству данной услуги, у 44,4 % вызывает недовольство низкий уровень компетентности, профессионализма сотрудников (см. Таблицу 4.2.43).

Таблица 4.2.43

**Оценка клиентоориентированности и компетентности сотрудников учреждений, предоставлявших услуги по регистрации на портале госуслуг, территориальных фондов**

(в % по группам респондентов, удовлетворенных или неудовлетворенных качеством услуги)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно | Среди тех, кто оценивает услугу положительно | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно |
| Да | 91,1 | 88,9 | 90,8 | 44,4 |
| Нет | 1,6 | **0,0** | 1,9 | **44,4** |
| Затрудняюсь ответить | 7,3 | 11,1 | 7,3 | 11,2 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались за услугой, являются также довольно значимым фактором роста/снижения удовлетворенности. Абсолютное большинство (93,7 %) тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в соответствующих учреждениях, среди недовольных таких оказалось 66,7 % респондентов (см. Диаграмму 4.2.38).

Диаграмма 4.2.38

**Распределение ответов на вопрос: "Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Гораздо меньшее влияние на общую удовлетворенность услугой (регистрация на портале госуслуг, территориальных фондов) оказывает показатель количества требуемых от заявителя документов. Доля тех, кто остался доволен данным показателем работы учреждений, составляет 94,6 % от числа удовлетворенных качеством этой услуги. Среди получателей, которые отрицательно оценили качество услуги в целом, таких оказалось чуть меньше – 88,9 % (см. Диаграмму 4.2.39).

Диаграмма 4.2.39

**Распределение ответов на вопрос: "Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

Также незначительно на общую оценку качества услуги (регистрация на портале госуслуг, территориальных фондов) оказывает влияние число обращений за её получением. Среди получателей, позитивно оценивающих качество данной услуги, довольны тем, сколько раз им пришлось обращаться в орган/учреждение, 99,7 % респондентов. Среди не довольных услугой доля граждан, подавших документы с первого раза, составляет 88,9 % (см. Диаграмму 4.2.40).

Диаграмма 4.2.40

**Распределение ответов на вопрос: "Сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию для сдачи документов для получения услуги?"**

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу)

# **Раздел 5. Услуги в государственном и негосударственном секторе: сравнительный анализ показателей удовлетворенности**

Доля положительных оценок качества государственных и муниципальных услуг составляет 94,3 % опрошенных. Уровень удовлетворенности качеством негосударственных услуг несколько выше и составляет 95,2 % респондентов, и соотношение по сравнению с предыдущими периодами несколько изменилось: в 2015-2016 гг. удовлетворенность государственных и негосударственных услуг составляла 93,5 % и 87,6 % соответственно, в 2016-2017 гг. - 93,4 % и 88,0 %, а в 2017-2018 гг. – 90,6 % и 89,6 % (см. Диаграмму 5.1).

Диаграмма 5.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Как Вы оцениваете качество предоставления услуги?»**

(в % среди получателей государственных и муниципальных услуг(N=8310) и получателей услуг негосударственного сектора, N=6698чел.)

94,3%

95,2%

Более половины получателей негосударственных услуг (60,4 %) считают, что качество государственных и негосударственных услуг находится примерно на одном уровне (в 2015-2016 гг. аналогичное мнение высказали 49,1 %респондентов, в 2016-2017 гг. - 56,9 %, в 2017-2018 гг. - 49,7 %). Доля тех, кто считает, что качество государственных услуг выше услуг негосударственного сектора, более чем вдвое выше доли тех, кто придерживается противоположной точки зрения (16,9 % против 9,8 %) (см. Диаграмму 5.2).

Диаграмма 5.2.

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Основываясь на Вашем опыте получения государственных (муниципальных) услуг и негосударственных услуг, сравните, пожалуйста, качество их предоставления?»**

(в % среди получателей услуг негосударственного сектора)

В целом участники мониторинга высоко оценивают качество отдельных параметров как государственных, так и негосударственных услуг: показатель удовлетворенности варьируется от 88,8 % до 95,5 % в зависимости от параметра (см. Диаграмму 5.3).

Следует отметить, что по большинству параметрам (за исключением количества требуемых документов) удовлетворенность в группе получателей негосударственных услуг несколько выше, чем удовлетворенность в группе получателей государственных услуг[[2]](#footnote-2) (см. Диаграмму 5.3). Особенно различается оценка времени ожидания в очереди: 88,8 % удовлетворенных получателей государственных услуг против 94,0 % негосударственных.

Диаграмма 5.3

**Оценка качества предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг по отдельным параметрам**

(в % среди получателей государственных и муниципальных услуг и получателей услуг негосударственного сектора)

Раздел 6. Предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей**.**

# **Раздел 6. Предложения по улучшению исследованных параметров**

В целом, оценка качества предоставления государственной (муниципальной) услуги осуществляется по двум основным направлениям:

1) качество и комфортность процесса получения услуги;

2) качество окончательного результата полученной услуги.

Анализ качества получения услуг предполагает оценку всех условий, в которых данная услуга оказывалась, а так всех ресурсов, затраченных потребителем для ее получения.

Для повышения качества государственных услуг в России запущен процесс по внедрению административных регламентов в деятельность органов власти, которые в определенной степени соответствуют критериям удовлетворенности граждан. Эти регламенты соответствуют следующим принципам:

* оптимальность административных процедур, отсутствие избыточных и дублирующих действий, требующихся от получателя государственных услуг;
* минимальное время предоставления услуги;
* комфортность процесса получения услуги, в том числе для граждан с ограниченными возможностями;
* реализация «принципа одного окна»;
* предоставление услуг в электронном виде.

Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг, которая с 2013 года проводится в Самарской области согласно методике, рекомендованной МЭР РФ, ориентирована на фиксацию субъективных оценок качества услуг их получателями. Результаты оценки дают возможность оценить различные элементы восприятия процесса получения услуги самим потребителем.

Критериями удовлетворенности граждан своим контактом с органами управления, предоставляющими услуги, становятся:

1)временные издержки (время, потраченное гражданами в очереди, сроки предоставления услуги, количество обращений),

2) финансовые издержки,

3) условия ведения приема в учреждении, количество документов и инстанций, которые необходимо преодолеть для успешного результата,

4) компетентность и вежливость сотрудников, с которыми гражданам приходится вступать в контакт.

По данным исследования, в целом получатели государственных и муниципальных услуг в подавляющем большинстве дают положительную оценку качества услуг и указывают на отсутствие проблем (см. диаграмму 6.1).

Диаграмма 6.1.

**Доля заявителей, указавших, что при получении общественно значимой услуги не столкнулись с трудностями**

(в % от числа заявителей по каждой услуге)

Однако исследование зафиксировало и ряд проблемных моментов в процессе оказания государственных и муниципальных услуг.

В первую очередь это связано с оптимизацией временных издержек получателей услуг. Так, 6,4 % опрошенных хотели бы сократить время ожидания в очереди за получением услуги и 5,4 % – сократить общий срок предоставления услуги.

Некоторое недовольство вызывает у получателей государственных и муниципальных услуг уровень обслуживания в структурах, в которые им приходится обращаться: 2,9 % жителей области считают, что необходимо повысить профессионализм и вежливость сотрудников, с которыми они общались.

Еще 2,7 % опрошенных указали на необходимость уменьшить стоимость государственных и муниципальных услуг, а 1,8 % хотели бы, чтобы сократилось число требуемых документов.

По итогам исследования можно выделить проблемные точки по каждой из социально значимых услуг.

*Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним*

Наиболее актуальным направлением оптимизации процесса предоставления услуг по регистрации недвижимого имущества и сделок с ним – сокращение времени ожидания в очереди – этот параметр хотел бы улучшить 6,5 % получатель услуги. Несколько меньшая доля заявителей – 5,6 % – полагает, что для улучшения качества оказания услуги необходимо сокращение срока предоставления услуги. Актуальны для опрошенных и такие направления оптимизации, как повышение профессионализма и вежливости сотрудников (4,2 %), уменьшение стоимости услуги (2,9 %), сокращение количества требуемых документов (2,5 %).

*Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации*

Чаще всего респонденты, обращавшиеся в 2018-2019 гг. за получением или заменой паспорта гражданина РФ, высказывали пожелания уменьшить время ожидания в очереди (6,3 %), сократить общий срок предоставления услуги (4,3 %). Актуальны для опрошенных и такие направления оптимизации как повышение профессионализма и вежливости сотрудников (3,2 %), уменьшение стоимости услуги (1,8 %).

*Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)*

Среди опрошенных получателей данной услуги 4,5 % заявляют, что нужно сокращать время ожидания в очереди.

На необходимость уменьшения стоимости услуги указали 4,1 % опрошенных заявителей, а 3,1 % опрошенных рекомендовали сократить срок оказания услуги.

Нарекания у 1,8 % заявителей вызывают профессионализм и вежливость сотрудников.

*Получение справки о составе семьи*

Чаще всего респонденты, обращавшиеся в 2018-2019 гг. за получением справки о составе семьи, в качестве предложения по улучшению процедуры предоставления данной услуги указывали на необходимость сократить время ожидания в очереди (4,4 %) и срок предоставления услуги (1,9 %).

*Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов*

Наиболее актуальным направлением улучшения процедуры предоставления услуги регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов является сокращение времени ожидания в очереди – об этом заявляют 7,7 % получателей услуги.

В меньшей степени для заявителей актуально уменьшение стоимости услуги (5,1 %) и сокращение срока предоставления услуги (3,9 %). Небольшое число заявителей (2,5 %) считают необходимым повысить профессионализм и вежливость сотрудников.

*Оформление (перерасчет) пенсии*

Каждый десятый получатель данной услуги обратил внимание на необходимость сокращения времени ожидания в очереди в целях оптимизации процесса получения услуги (11,1 %). Сохраняет актуальность для заявителей сокращение срока предоставления услуги (7,8 %), сокращение числа требуемых документов (3,9 %) и потребность в сокращении количества обращений в орган власти и иные учреждения (2,9 %). Немаловажным для опрошенных являются потребность в повышении профессионализма и вежливости сотрудников (4,9 %) и улучшение ведения приёма посетителей (2,7 %).

*Получение справки о наличии (отсутствии) судимости и/или факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования*

В отношении услуги зафиксирована самая высокая доля респондентов, которые хотели бы улучшить самый важный для них пункт процесса получения услуги - сокращение срока оказания услуги – об этом заявляет 17,9 % получателей услуги.

Также, получатели данной услуги хотели бы сократить время ожидания в очереди – 5,0 %.

*Получение заграничного паспорта*

Наиболее актуальным направлением улучшения процедуры предоставления данной услуги является сокращение срока предоставления услуги – 10,4 %. В немного меньшей степени для заявителей актуально сокращение времени ожидания в очереди (8,1 %). На уменьшение стоимости указали 6,1 % получателей услуги.

Реже в качестве актуальных направлений оптимизации процесса оказания услуги по получению заграничного паспорта предлагалось:

* повысить профессионализм и вежливость сотрудников (3,4 %),
* улучшить условия ведения приема посетителей (2,5 %),
* упростить заполнение запросов и официальных бланков (2,7 %),
* сократить число требуемых документов (1,8 %).

*Регистрация по месту жительства (пребывания)*

Сократить время ожидания в очереди на получение регистрации по месту жительства (пребывания) хотели бы 6,0 %. Далее следует параметр сокращения срока предоставления услуги – 4,3 %.

Реже респондентами отмечались такие факторы, как потребность в повышении профессионализма и вежливости сотрудников (2,8 %) и просьба сократить число требуемых документов (2,7 %).

*Регистрация на портале госуслуг, территориальных фондов*

Среди опрошенных получателей данной услуги 5,2 % говорят о необходимости сокращения времени ожидания в очереди. 3,0 % заявителей хотели бы, чтобы уровень профессионализма и вежливость сотрудников были выше.

Еще 2,1 % указывают на необходимость упростить заполнение запросов, официальных бланков.

Таким образом, данные исследования говорят о том, что улучшения в работе государственных и муниципальных органов и учреждений, предоставляющих услуги, в первую очередь должны быть направлены на оптимизацию временных затрат получателей этих услуг.

Одной из важнейших мер по повышению качества предоставления услуг в этом контексте может стать совершенствование системы электронного документооборота.

Здесь, во-первых, необходимо оптимизировать обратную связь органа, оказывающего услугу, и клиента непосредственно при подаче документов в электронном виде. Этому может способствовать введение сервиса онлайн-консультанта, который будет оперативно работать с конкретными заявителями. Такое онлайн-консультирование на каждом этапе процесса получения государственной и муниципальной услуги позволит значительно снизить временные затраты получателей услуг, что в конечном счете приведет к повышению уровня удовлетворенности качеством услуги.

Уменьшить время, затрачиваемое получателями на ожидание в очередях, можно и с помощью введения системы «единого талона» с учетом временного разбега при посещении разных специалистов. Подобный опыт уже применяется в некоторых регионах РФ. Так, например, с апреля 2017 года практика сквозной очереди доступна для жителей Крыма, обращающихся в МФЦ для регистрации недвижимости в рамках «дачной амнистии».

Сократить временные издержки возможно за счет уменьшения количества предоставляемых заявителем документов, которое станет возможным при повышении межведомственного взаимодействия. В рамках оптимизации такого взаимодействия необходимо совершенствовать практику, когда недостающие документы и сведения о заявителе уполномоченные структуры должны получать самостоятельно, активно используя систему электронного документооборота.

Для совершенствования межведомственного взаимодействия необходимо форсировать создание единой информационной базы данных, которая была бы интегрирована в каждую электронную систему уполномоченных органов.

Кроме этого, в рамках электронного документооборота, для интенсификации его повсеместного внедрения и оптимального использования, необходимо усовершенствовать систему присвоения документам унифицированного номера, что позволит любому уполномоченному органу оперативно запрашивать документы заявителей.

Имея такой УИН (уникальный идентификационный номер) документа заявитель сможет через любые удобные для него сервисы отслеживать состояние прохождения своих документов на всех этапах процесса получения услуги.

В данном случае мы выходим на еще одну важную проблему, решение которой также позволит сократить временные издержки на получение государственных и муниципальных услуг – это оптимизация процесса оформления документов, необходимых для получения услуги. В этой связи необходимо упростить существующие формы заявительных документов за счет:

* исключения дублирования информации, содержащейся в сопроводительных документах,
* упрощения формулировок в заявительных документах,
* сокращения перечня вопросов до минимально необходимого уровня.

В целом, с внедрением новых электронных сервисов, назрела потребность пересмотреть регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг, особенно связанные с определением временных нормативов на оказание тех или иных услуг. Такое внесение изменений в ведомственные регламенты позволит повысить качество предоставления государственных и муниципальных услуг.

Кроме того, перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг, оказываемых различными ведомствами в электронной форме, требует серьезного расширения.

Помимо расширения спектра услуг, доступных в электронной форме, необходимо налаживать процесс получения электронно-цифровых подписей (далее – ЭЦП) физическими лицами. На сегодняшний день процесс получения ЭЦП физическими лицами достаточно сложен, более того из-за несовместимости стандартов и форматов для каждой системы электронного документооборота необходим собственный ключ - для сдачи налоговой отчетности свой, для портала государственных услуг свой, для банка и иных коммерческих структур свой. И в этой связи мы снова возвращаемся к проблеме налаживания межведомственного взаимодействия.

Кроме того, необходимы меры по повышению квалификации сотрудников ведомств, предоставляющих гражданам государственные и муниципальные услуги. Как показали результаты проведенного исследования 2,9% жителей Самарской области считают, что необходимо повысить профессионализм и вежливость сотрудников.

Необходимы разработка и активное внедрение системы непрерывного обучения сотрудников, непосредственно работающих с получателями государственных и муниципальных услуг, коммуникативным навыкам, которые позволят снизить риски возникновения конфликтных ситуаций.

Еще одним важным направлением повышения качества оказываемых государственных и муниципальных услуг должна стать работа по информированию граждан о спектре возможностей получения таких услуг, как с помощью электронных сервисов, так и непосредственно в уполномоченных органах. Такая информационная работы должна проводиться на постоянной основе с учетом всех изменений, которые происходят в системе оказания услуг, оперативно сообщая о них гражданам, помогая им максимально быстро и комфортно получать подобные услуги.

Таким образом, необходимо создание единого информационного центра на базе существующих ресурсных центров, который будет координировать работу в рамках межведомственного взаимодействия уполномоченных органов. Этот центр должен иметь возможность привлекать все многообразие ресурсов по информированию граждан.

**Приложение 1**

**Бланк интервью**

Здравствуйте! Мы проводим исследование по изучению качества государственных и муниципальных услуг в 2018-2019 гг. Предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможных улучшений качества и доступности государственных услуг. Опрос займет не более 15-ти минут. Все данные будут представлены в обобщенной форме. Мы гарантируем конфиденциальность предоставленной информации.

*проверьте квоты*

1. **ОТМЕТЬТЕПОЛ РЕСПОНДЕНТА**: **1. мужской 2. женский**
2. **Сколько лет Вам исполнилось в последний день рождения**? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ лет

/УКАЖИТЕ ТОЧНЫЙ ВОЗРАСТ РЕСПОНДЕНТА И ОТМЕТЬТЕ КОД В ТАБЛИЦЕ/

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 18 – 29 лет | *проверьте квоты* | 4. Менее 18 лет ЗАКОНЧИТЬ ИНТЕРВЬЮ | |
| 1. 30 – 55 лет |
| 1. 56 лет и старше |  |  |

**НАШ ОПРОС ПОСВЯЩЕН ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ. ПОД УСЛУГОЙ ПОНИМАЮТСЯ ДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ВЛАСТИ ПО УДОВЛЕТВОРЕНИЮ ЗАПРОСОВ ГРАЖДАН НА ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СВОИХ ПРАВ, НАПРИМЕР, ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ, ГРАЖДАНСТВО, НА ПОЛУЧЕНИЕ СУБСИДИЙ. РЕЗУЛЬТАТОМ УСЛУГИ ВЫСТУПАЕТ ПОЛУЧЕНИЕ ЛИЦЕНЗИЙ, СЕРТИФИКАТОВ, СВИДЕТЕЛЬСТВ, СПРАВОК, НАПРАВЛЕНИЙ И ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

1. **Скажите, пожалуйста, обращались ли Вы в 2018-2019 годах за получением каких-либо государственных или муниципальных услуг, указанных на КАРТОЧКЕ №1, для себя лично, или как представитель? (отметить все названное)**

1. Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним

2. Регистрация актов гражданского состояния

3. Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации

4. Получение заграничного паспорта

5. Оформление (перерасчет) пенсии

6. Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов

7. Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)

8. Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ

9. Подача налоговой декларации

10. Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан

11. Получение информации о положении на рынке труда

12. Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников

13. Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка

14. Регистрация по месту жительства (пребывания)

15. Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия)

16. Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей

17. Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним

18. Информирование об административных правонарушениях

19. Кадастровый учет недвижимого имущества

20. Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости

21. Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

22. Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП

23. Получение разрешений на строительство

24. Получение разрешений на ввод объектов в эксплуатацию

25. Получение СНИЛС

26. Получение путевки на оказание услуги по отдыху и оздоровлению

27. Справка об отсутствии судимости

28. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

29. Оформление материнского капитала, операции с ним

30. Комплектование дошкольных и школьных образовательных учреждений

31. Регистрация на портале гос.услуг, территориальных фондов

32. Справка о составе семьи

33. Оформление ветеранских выплат (органы соц. защиты)

34. Получение лицензии и разрешения на приобретение, хранение и ношение оружия

**99. Нет →Закончить интервью, если респондент не обращался за услугами, либо если оформление услуги находится в процессе, то есть результат не получен**

1. **Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ»)? (один ответ)**

1. Знаю, обращался →***Переход к вопросу 5***

2. Знаю, но не обращался

***Переход к вопросу 7***

3. Что-то слышал, не обращался

4. Слышу впервые, не обращался

1. **Выберите суждение, которое наиболее точно описывает Ваш последний опыт обращения в МФЦ? (один ответ)?**

1. Подал документы и получил результат услуги в МФЦ

2. Подал документы на получение услуги в МФЦ, а результат услуги получил в другом месте

3. Не смог подать документы, потому что услуга не предоставляется в МФЦ

4. Подал документы, результат услуги не получен

1. **Как Вы оцениваете качество работы МФЦ в ходе Вашего последнего обращения? (один ответ)**

1. Очень хорошо 3. Скорее плохо

2. Скорее хорошо 4. Очень плохо 5. Затрудняюсь ответить

1. **Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (**[www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)**-ввв.госуслуги.ру)? (один ответ)**

1. Знаю, пользовался →***Переход к вопросу 8***

2. Знаю, но не пользовался

***Переход к вопросу 11***

3. Что-то слышал, не пользовался

4. Слышу впервые, не пользовался

1. **Для каких целей Вы обращались на Единый портал? (один ответ) КАРТОЧКА №2**

1. Для получения информации об услуге (как и кому она предоставляется, какие нужны документы и пр.)

2. Для получения и распечатки форм (бланков) запроса

3. Для записи на прием (электронная очередь)

4. Для направления запроса на предоставление услуги

5. Для получения нужных документов (справка, свидетельство другие документы)

6. Для осуществления платежей (штрафы, налоги)

7. Другое (что именно?)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Как Вы оцениваете качество работы Единого портала государственных и муниципальных услуг? (один ответ)**

1. Очень хорошо 3. Скорее плохо

2. Скорее хорошо 4. Очень плохо 5. Затрудняюсь ответить

1. **Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале** [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)**(ввв.госуслуги.ру)?**

1. Есть 2. Нет

1. **Знаете ли Вы о существовании в интернете регионального портала государственных и муниципальных услуг (**[www.pgu.samregion.ru](http://www.pgu.samregion.ru) **- ввв.пгу.самрегион.ру)? (один ответ)**

1. Знаю, пользовался →***Переход к вопросу 12***

2. Знаю, но не пользовался

***Переход к вопросу 13***

3. Что-то слышал, не пользовался

4. Слышу впервые, не пользовался

1. **Как Вы оцениваете качество работы регионального портала государственных и муниципальных услуг (**[www.pgu.samregion.ru](http://www.pgu.samregion.ru)**)? (один ответ)**

1. Очень хорошо 3. Скорее плохо

2. Скорее хорошо 4. Очень плохо 5. Затрудняюсь ответить

1. **Получали ли Вы в 2018-2019 годах услуги, связанные с Вашей предпринимательской деятельностью (Вашей, или представляемых Вами предпринимателей, предприятий, компаний любой формы собственности)?**

1. Да 2. Нет, только в собственных интересах или интересах гражданина

**ВНИМАНИЕ! ЕСЛИ УСЛУГА СВЯЗАНА С ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ, ПРОВЕРИТЬ ЕЕ СООТВЕТСТВИЕ СПИСКУ. ДАЛЕЕ ВОПРОСЫ ЗАДАЮТСЯ ТОЛЬКО ПО УСЛУГЕ, СВЯЗАННОЙ С ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ**

1. **Какую услугу Вы получали в последний раз (т.е. подали документы и получили результат)? \_\_\_\_\_\_\_ (вписать номер из КАРТОЧКИ №1) ДЛЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ – ВПИСЫВАЕТСЯ УСЛУГА, КОТОРАЯ БЫЛА ПОЛУЧЕНА В СВЯЗИ С ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ**
2. **Куда Вы обращались за получением этой услуги? (КАРТОЧКА №3, один ответ)**

1. В соответствующий орган (например, в паспортный стол, налоговую службу, отделение соц. защиты и пр.)

2. В многофункциональный центр (МФЦ)

3. Получил услугу через единый портал ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))

4. Подал документы через единый портал, а получил результат в соответствующем органе

99. Затруднились, не помнят

**ВОПРОСЫ ЗАДАЮТСЯ ПРО ПОСЛЕДНЮЮ УСЛУГУ, КОТОРАЯ ОТМЕЧЕНА В ВОПРОСЕ 14**

1. **Каким был результат услуги?** 1. Положительный 2. Отрицательный
2. **Оцените, пожалуйста, насколько просто Вам было узнать о том, как можно получить услугу (какие нужны документы, каков срок, куда нужно обращаться)?**

1. Очень просто 3. Скорее сложно

2. Скорее просто 4. Очень сложно 5. Затрудняюсь ответить

1. **Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи документов на предоставление услуги?**

1. Да 2. Нет 3. Не знал (-ла) о такой возможности

1. **При Вашем посещении было ли специальное окно (кабинет), где обслуживались только заявители по предварительной записи?**

1. Да 2. Нет 3. Не помню, затрудняюсь ответить

**ВОПРОСЫ О ПРОЦЕДУРЕ СДАЧИ ДОКУМЕНТОВ**

1. **Сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию для сдачи документов для получения услуги?**

1. Подал с первого раза →***Переход к В.22*** 2. С \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ раза →***Переход к В.21***

1. **Почему Вам не удалось подать документы с первого раза? (один ответ)**

1. Документы были неправильно заполнены

2. Был собран неполный комплект документов

3. Сотрудник потребовал дополнительные документы, сверх официально установленных

4. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Сколько времени Вы ожидали в очереди, чтобы сдать документы?**

**ВНИМАНИЕ! ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ ГИБДД ЗАДАТЬ ВОПРОС В СЛЕДУЮЩЕЙ ФОРМУЛИРОВКЕ: Укажите время ожидания в очереди ДО МОМЕНТА СДАЧИ ДОКУМЕНТОВ В ПРИЕМНОЕ ОКНО для получения государственной услуги, НО ПОСЛЕ ТОГО, как Вы прошли все необходимые процедуры (оформили заявление, сделали осмотр транспортного средства, сдали все этапы экзамена и пр.)**

1.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут

99.Затрудняюсь ответить, не помню

1. **Насколько Вас устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы?**

1. Устроило 2. Не устроило 3. Затрудняюсь ответить

1. **Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**ВОПРОСЫ О ПРОЦЕДУРЕ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА УСЛУГИ**

1. **После сдачи всех нужных документов, сколько раз Вам пришлось обращаться в организацию для получения конечного результата услуги?**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ раз

99. За результатом услуги обращаться не потребовалось (получил результат сразу после того, как сдал документы; или дистанционно: по почте, путем перечисления денежных средств на расчетный счет)

999. Затрудняюсь ответить

1. **Сколько времени Вы стояли в очереди, чтобы получить результат услуги (документ, свидетельство, справку и т.п.), после того как Вы взяли талон электронной очереди или встали в очередь?**

**ВНИМАНИЕ! ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ ГИБДД ВОПРОС НЕ ЗАДАЕТСЯ**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут

98. За результатом услуги обращаться не потребовалось (получил результат сразу после того, как сдал документы, получил дистанционно: по почте, путем перечисления денежных средств на расчетный счет)

99. Затрудняюсь ответить

1. **Насколько Вас устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги?**

1. Устроило 2. Не устроило 3. Затрудняюсь ответить

1. **Сколько времени (в днях) Вы потратили на получение услуги с момента подачи документов до получения конечного результата?**

**ИНТЕРВЬЮЕР, ЕСЛИ ОТВЕТ В МЕСЯЦАХ/ГОДАХ, ПЕРЕСЧИТАЙТЕ ОТВЕТ В КОЛИЧЕСТВЕ ДНЕЙ)**

**ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ ГИБДД ЗАДАТЬ ВОПРОС В СЛЕДУЮЩЕЙ ФОРМУЛИРОВКЕ: Сколько времени (в днях) Вы потратили на получение услуги с момента подачи документов до получения конечного результата? (сюда не включается время, необходимое на проведение осмотра транспортного средства, оформление заявления, сдача всех этапов экзамена до получения конечного результата?**

1. Получил результат сразу после того, как сдал документы
2. Два и более календарных дня (уточнить, сколько именно): \_\_\_\_\_\_\_\_\_ календарных дней

99.Затрудняюсь ответить, не помню

1. **В целом насколько Вы удовлетворены временем, которое Вы потратили на получение результата услуги?**

1. Удовлетворен *(переход к В.31)*2. Не удовлетворен 3. Затрудняюсь ответить (*переход к В.31*)

1. **Почему Вы не удовлетворены временем, потраченным на получение услуги? (возможно несколько вариантов ответа)**
2. Длительное время ожидание в очереди, чтобы сдать или получить документы
3. Пришлось несколько раз обращаться в орган/учреждение по разным причинам
4. Чтобы получить услугу, надо было обращаться в разные учреждения
5. Другое (указать, что именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

99. Затрудняюсь ответить

1. **Насколько Вас устроил срок предоставления услуги?**

1. Устроил 2. Не устроил 3. Затрудняюсь ответить

**ВОПРОСЫ ДЛЯ ВСЕХ**

1. **Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата в «конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? Если да, сколько?** 1. Да, укажите, пожалуйста, сумму\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей

2. Нет

99. Отказ/затрудняюсь ответить

1. **Скажите, пожалуйста, каковы Ваши (или представляемого Вами предпринимателя, предприятия, компании, другого человека) общие материальные затраты на получение данной услуги?**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 98. Услуга не предусматривала расходы

99.Не помню, затрудняюсь ответить

1. **Как Вы оцениваете качество предоставления услуги? (один ответ)**

1. Очень хорошо 3. Скорее плохо

2. Скорее хорошо 4. Очень плохо 5. Затрудняюсь ответить

1. **С какими трудностями Вы столкнулись при получении указанной Вами услуги в этот раз? (отметить все названное) КАРТОЧКА №4**

1. Требование избыточных документов, сведений

2. Необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги

3. Ошибки в выданных документах

4. Сложность заполнения официальных форм, бланков

5. Неудобный режим работы

6. Большие очереди

7. Хождение по многим кабинетам, учреждениям

8. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)

9. Большие сроки получения услуги

10.  Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и т.п.)

11. Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги

12. Недостаточная компетентность, грубость сотрудников

13. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)

14. Некомфортные условия приема

15. Нельзя узнать, на какой стадии находится рассмотрение запроса

16. Неудобное расположение учреждения

17. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

18.Трудностей не было

**Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу (конечный результат услуги):**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Один вариант ответа в каждой строке таблицы*** | 1. Да | 2. Нет | 3. Затрудняюсь ответить |
|  | **Внимательность, вежливость** | 1 | 2 | 3 |
|  | **Компетентность, профессионализм** | 1 | 2 | 3 |

1. **Что из перечисленного в учреждении, где Вы получали результат услуги, Вам потребовалось, но было в нерабочем состоянии или отсутствовало? (отметить все названное) КАРТОЧКА№5**

1. Пандусы, специально оборудованные съезды

2. Консультант (сотрудник, который встречает посетителя и уточняет, куда ему лучше обратиться)

3. Справочное бюро/ специальный консультант для информирования посетителей

4. Информационные стенды

5. Информат (информационный терминал, позволяющий воспользоваться всеми сервисами портала государственных и муниципальных услуг)

6. Электронная очередь

7. Копировальный аппарат для посетителей

8. Терминал для оплаты пошлин или других платежей, касса или почтовое отделение, где принимаются платежи

9. Нотариус

10. Стулья, скамьи, диваны для посетителей

11. Стол для работы с документами

12. Кондиционер

13. Гардероб

14. Туалеты

15. Кулер с водой

16. Буфет

17. Детский уголок

18. Ничего из перечисленного не было в здании

99. Затрудняюсь ответить, не обратил внимание

1. **Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?**

1. Устроило 2. Не устроило 3. Затрудняюсь ответить

1. **Что можно было бы улучшить в процедуре и условиях предоставления услуги? (отметить все названное) КАРТОЧКА №6**

1. Сократить срок предоставления услуги

2. Сократить время ожидания в очереди

3. Улучшить условия ведения приема посетителей

4. Сократить число требуемых документов

5. Сократить количество обращений в орган власти и иные учреждения

6. Уменьшить стоимость услуги

7. Упростить заполнение запросов, официальных бланков

8. Изменить график работы учреждения

9. Обеспечить доступность информации о порядке предоставления услуги

10. Повысить профессионализм и вежливость сотрудников

11. Обеспечить территориальную доступность учреждений

12. Обеспечить доступность информации о стадии рассмотрения обращения

13. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

14. Ничего, все устраивает

1. **Если за последние 6 лет Вы получали такую услугу, как изменилось качество ее предоставления? (один ответ)**

1. Улучшилось 3. Ухудшилось 5. Не получал услугу ранее

2. Осталось без изменений 4. Затрудняюсь ответить

1. **Обращались ли Вы за последние 6 лет с жалобой на качество предоставления государственных услуг?**

1. Да *(переход к Вопросу 43)* 2. Нет *(переход к Вопросу 45)*

1. **Куда именно Вы обращались с жалобой? (один ответ)**

1. Непосредственно к сотруднику, которому сдавал документы/получал результат услуги

2. К руководителю учреждения

3. В вышестоящий орган

4. В суд

5. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Как Вы оцениваете результат рассмотрения Вашей жалобы? (один ответ)**

1. Очень хорошо 3. Скорее плохо

2. Скорее хорошо 4. Очень плохо 5. Затрудняюсь ответить

1. **Скажите, пожалуйста, приходилось ли Вам в течение 2017-2018 годов получать следующие негосударственные услуги: (отметить все названное) КАРТОЧКА №7**

1. Открытие счета в банке, получение банковской карты

2. Получение кредита

3. Оформление банковских вкладов и депозитов

4. Получение полиса обязательного медицинского страхования

5. Получение полиса ОСАГО, КАСКО

6. Страхование строений, квартир, домашнего и иного имущества

7. Получение выплат при наступлении страхового случая (ДТП и др.)

8. Отправка (получение) банковских (почтовых) переводов

9. Установка стационарного телефона, смена телефонного тарифа

10. Оформление SIM-карты (номера) для мобильного телефона

11. Подключение интернета и кабельного (спутникового) телевидения

12. Отправка (получение) почтовых отправлений (бандеролей, посылок, заказных писем) в курьерских службах, почта РФ

13. Покупка (возврат) авиа и железнодорожных билетов

14. Аренда жилых помещений, автомобилей

15. Техническое (сервисное) обслуживание и ремонт автомобиля

16. Установка (ремонт) охранной сигнализации в доме, квартире, организации

17. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

18. Не получал услугу **переход к В.56**

1. **За какой услугой Вы обращались в последний раз? \_\_\_\_\_\_ (вписать номер из КАРТОЧКИ №7)**
2. **Если говорить об услуге, которую Вы получали в последний раз, как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги? (один ответ)**

1. Очень хорошо 3. Скорее плохо

2. Скорее хорошо 4. Очень плохо 5. Затрудняюсь ответить

**Насколько Вас устроили следующие характеристики предоставления негосударственной услуги:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Один вариант ответа в каждой строке таблицы*** | 1. Устроило | 2. Не устроило | 3. З.О. |
|  | **Время ожидания в очереди на подачу документов** | 1 | 2 | 3 |
|  | **Срок предоставления результата услуги** | 1 | 2 | 3 |
|  | **Условия ведения приема посетителей** | 1 | 2 | 3 |
|  | **Доступность информации об услуге** | 1 | 2 | 3 |
|  | **Вежливость сотрудников** | 1 | 2 | 3 |
|  | **Компетентность, профессионализм** | 1 | 2 | 3 |
|  | **Количество документов, необходимых для получения услуги** | 1 | 2 | 3 |

1. **Основываясь на Вашем опыте получения государственных (муниципальных) услуг и негосударственных услуг, сравните, пожалуйста, качество их предоставления: (один ответ) КАРТОЧКА №8**

|  |
| --- |
| 1. Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных |
| 2. Качество услуг примерно одинаковое |
| 3. Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг ниже негосударственных |
| 4. Затрудняюсь ответить |

**В ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕСКОЛЬКО СЛОВ О ВАС**

1. **Есть ли у Вас доступ в Интернет?**

1. Да 2. Нет

1. **ВАШЕ ОБРАЗОВАНИЕ:**
2. Среднее, неполное среднее 2. Среднее специальное или среднее техническое
3. Незаконченное высшее, высшее
4. **ВАШЕ ОСНОВНОЕ ЗАНЯТИЕ (КАРТОЧКА Д2):**
5. Работаю по найму
6. Занимаюсь предпринимательской деятельностью
7. Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью одновременно
8. Не работаю, на пенсии, в т.ч. по инвалидности
9. Занимаюсь домашним хозяйством, декретный отпуск
10. Временно не работаю, ищу работу
11. Студент, учащийся
12. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
13. **КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ ДОХОДЫ СВОЕЙ СЕМЬИ ИЛИ ЛИЧНО СВОИ ДОХОДЫ, ЕСЛИ ЖИВЕТЕ ОДИН (ОДНА)? КАРТОЧКА №Д3**
14. Денег не хватает даже на питание
15. На питание денег хватает, но покупка одежды вызывает серьезные проблемы
16. Денег хватает на питание и одежду, но купить сейчас телевизор, холодильник или стиральную машину было бы трудно
17. Денег вполне хватает на крупную бытовую технику, но мы не могли бы купить новую машину
18. Наших доходов хватает на все, кроме таких дорогих приобретений, как дача, квартира
19. Материальных затруднений не испытываем. При необходимости могли бы приобрести дачу, квартиру
20. Отказ от ответа, затрудняюсь ответить

**60. Отметьте округ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Алексеевский | 1. Исаклинский | 1. Нефтегорский | 1. Сергиевский |
| 1. Безенчукский | 1. Камышлинский | 1. Новокуйбышевск | 1. Ставропольский |
| 1. Богатовский | 1. КИНЕЛЬ | 1. Октябрьск | 1. Сызрань |
| 1. Большеглушицкий | 1. Кинельский | 1. Отрадный | 1. Сызранский |
| 1. Большечерниговский | 1. Кинель-Черкасский | 1. Пестравский | 1. Тольятти |
| 1. Борский | 1. Клявлинский | 1. Похвистнево | 1. Хворостянский |
| 1. Волжский | 1. Кошкинский | 1. Похвистневский | 1. Чапаевск |
| 1. Елховский | 1. Красноармейский | 1. Приволжский | 1. Челно-Вершинский |
| 1. Жигулевск | 1. Красноярский | 1. Самара | 1. Шенталинский |
|  |  |  | 1. Шигонский |

**61. ВОПРОС ДЛЯ САМАРЫ И ТОЛЬЯТТИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 65.1. САМАРА | | 65.2. ТОЛЬЯТТИ |
| 1. Куйбышевский | 1. Кировский | 1. Автозаводский |
| 1. Самарский | 1. Железнодорожный | 2. Центральный |
| 1. Ленинский | 1. Красноглинский | 3. Комсомольский |
| 1. Октябрьский | 1. Промышленный |  |
| 1. Советский |  |  |

**Приложение 2**

**ОСНОВНЫЕ МОНИТОРИНГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

| ПП | **Наименование показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- |
| 1. | **Фактическое значение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг** | 94,3 % от общего числа опрошенных |
| 2. | **Фактическое значение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности** | 3,7 раза |
| 3. | **Фактическое значение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг** | 6,9 минуты |
| 4. | **Оценка респондентами, получившими государственную и (или) муниципальную услугу ранее, динамики качества её предоставления** | Качество улучшилось – 18,1 % опрошенных, имевших опыт получения услуги  Качество не изменилось – 13,4% опрошенных, имевших опыт получения услуги  Качество ухудшилось – 0,7% опрошенных, имевших опыт получения услуги  Затруднились ответить - 2,4%  Не получали услугу ранее – 65,4% |
| 5. | **Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме** | 47,2 % от общего числа опрошенных |
| 6. | **Уровень удовлетворенности качеством услуги, полученной через Единый портал государственных и муниципальных услуг** | 88,0 % от общего числа опрошенных |
| 7. | **Доля граждан, получивших услугу в МФЦ** | 79,1 % от общего числа опрошенных |
| 8. | **Уровень удовлетворенности качеством услуги, полученной через МФЦ** | 96,3 % от общего числа опрошенных |
| 9. | **Фактическое значение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в негосударственном секторе** | 95,2 % от общего числа опрошенных |
| 10. | **Уровень удовлетворенности временем ожидания в очереди**  **- на подачу документов**  **- на получение результата услуги** | 88,8 % от общего числа опрошенных  91,4 % от общего числа опрошенных |
|  |  |  |
| 11. | **Уровень удовлетворенности сроком предоставления результата услуги** | 92,7 % от общего числа опрошенных |
| 12. | **Уровень удовлетворенности условиями ведения приема посетителей** | 94,5 % от общего числа опрошенных |
| 13. | **Уровень удовлетворенности доступностью информации об услуге** | 96,9 % от общего числа опрошенных |
| 14. | **Уровень удовлетворенности вежливостью сотрудников** | 95,5 % от общего числа опрошенных |
| 15. | **Уровень удовлетворенности компетентностью, профессионализмом сотрудников** | 95,1 % от общего числа опрошенных |
| 16. | **Уровень удовлетворенности количеством документов, необходимых для получения услуги** | 92,4 % от общего числа опрошенных |

**Приложение 3**

**ПЕРЕЧЕНЬ ЦЕЛЕВЫХ ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ** **ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ В 2018-2019 гг.**

**В РАЗРЕЗЕ НАИБОЛЕЕ МАССОВЫХ УСЛУГ\***

| Наименование услуги | Доля полу-ча-телей (%) | Доля удовлетворенных (%) | | | | Время ожидания в очереди (мин.) | | | | Количество обращений (раз) | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ОИВ, ОМСУ, ВФ | МФЦ | Ед. пор-тал | В це-лом | ОИВ, ОМСУ, ВФ | МФЦ | Ед. пор-тал | В це-лом | ОИВ, ОМСУ, ВФ | МФЦ | Ед. пор-тал | В це-лом |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 17,6 | 91,3 | 95,2 | \*\* | 95,0 | 14,9 | 6,8 | \*\* | 6,9 | 1,6 | 4,6 | \*\* | 0,7 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 11,9 | 92,9 | 96,4 | \*\* | 95,6 | 13,7 | 7,4 | \*\* | 7,2 | 2,1 | 0,5 | \*\* | 0,7 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 11,9 | 93,5 | 96,1 | 90,2 | 95,5 | 13,7 | 5,0 | \*\* | 5,1 | 2,2 | 1,8 | \*\* | 0,6 |
| Справка о составе семьи | 8,7 | 97,4 | 96,6 | \*\* | 96,4 | 10,0 | 4,0 | \*\* | 2,8 | 1,7 | 3,4 | \*\* | 0,8 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 6,8 | 94,3 | 96,9 | 89,8 | 95,6 | 17,1 | 6,8 | \*\* | 6,9 | 1,7 | 1,7 | \*\* | 0,6 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 6,2 | 90,9 | 94,1 | \*\* | 91,7 | 16,9 | 8,4 | \*\* | 10,4 | 1,7 | 2,1 | \*\* | 0,6 |
| Получение справки об отсутствии судимости | 5,2 | 93,8 | 96,4 | \*\* | 95,4 | 8,0 | 6,4 | \*\* | 6,2 | 0,7 | 2,2 | \*\* | 0,7 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 4,9 | 95,4 | 94,1 | \*\* | 94,7 | 12,3 | 5,1 | \*\* | 6,0 | 1,8 | 2,0 | \*\* | 0,6 |
| Получение заграничного паспорта | 4,6 | 94,2 | 95,3 | \*\* | 95,1 | 15,0 | 7,4 | \*\* | 8,0 | 0,6 | 1,8 | \*\* | 0,6 |
| Регистрация на портале госуслуг, территориальных фондов | 3,4 | 100,0 | 96,3 | 88,6 | 95,5 | 1,5 | 4,6 | \*\* | 2,5 | 0,7 | 4,2 | \*\* | 0,7 |

\* В % от числа получателей данной услуги

\*\* Подвыборка респондентов статистически незначима

**ПЕРЕЧЕНЬ ЦЕЛЕВЫХ ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ** **ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ В 2018-2019 гг.**

**В РАЗРЕЗЕ ОРГАНОВ ВЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ НАИБОЛЕЕ МАССОВЫЕ УСЛУГИ**

| Орган, предоставляющий услугу | Доля удовлетворенных (%) | | | | Время ожидания в очереди (мин.) | | | | | | Количество обращений (раз) | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ОИВ, ОМСУ, ВФ | МФЦ | Ед. пор-тал | В це-лом | ОИВ, ОМСУ, ВФ | | МФЦ | | Ед. пор-тал | В це-лом | ОИВ, ОМСУ, ВФ | МФЦ | Ед. пор-тал | В це-лом |
| Федеральные органы власти, федеральные внебюджетные фонды | 94,0 | 95,6 | \* | 94,9 | 12,6 | | 6,4 | | \* | 8,8 | 1,5 | 2,3 | \* | 0,6 |
| Региональные органы власти | 96,5 | 94,1 | \* | 95,2 | 10,6 | | 5,3 | | \* | 7,7 | 2,1 | 1,6 | \* | 1,9 |
| ОМСУ | 97,4 | 96,6 | \* | 96,4 | 10,0 | | 4,0 | | \* | 2,8 | 1,7 | 3,4 | \* | 0,8 |
| В том числе по органам, предоставляющим услугу | | | | | | | | | | | | | | |
| Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии или Управление Росреестра по Самарской области | 91,3 | 95,2 | \* | 95,0 | | 14,9 | | 6,8 | \* | 6,9 | 1,6 | 4,6 | \* | 0,7 |
| Главное управление МВД России по Самарской области | 95,3 | 95,7 | 88,6 | 95,3 | 10,1 | | 6,2 | | \* | 6,0 | 1,2 | 2,1 | \* | 0,7 |
| Управление ГИБДД Главного управления Министерства внутренних дел России по Самарской области | 93,9 | 96,5 | 90,0 | 95,6 | 15,4 | | 5,9 | | \* | 6,0 | 2,0 | 1,8 | \* | 0,6 |
| Пенсионный фонд РФ Самарской области | 90,9 | 94,1 | \* | 91,7 | 16,9 | | 8,4 | | \* | 10,4 | 1,7 | 2,1 | \* | 0,6 |
| Администрация муниципального образования | 97,4 | 96,6 | \* | 96,4 | 10,0 | | 4,0 | | \* | 2,8 | 1,7 | 3,4 | \* | 0,8 |

\* Подвыборка респондентов статистически незначима

**Содержание отчёта**

1. Здесь и далее - при расчете показателей среднего ожидания в очереди, количество обращений, уровня удовлетворенности отдельными параметрами оказания услуг, не учитывались данные, полученные относительно услуги «Информирование об административных правонарушениях», поскольку 100% заявителей получили информацию о своем правонарушении почтовым уведомлением. [↑](#footnote-ref-1)
2. Разница показателей является статистически значимой. Доверительный интервал составляет 1%. [↑](#footnote-ref-2)