

**Самара, 2024**

**ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ В 2023 – 2024 гг.**

**Введение 3**

**Содержание**

**Основные выводы 6**

**Раздел** [**1. Общественно-значимые государственные и муниципальные услуги. Портрет получателя услуг 15**](#_Toc520669174)

**Раздел** [**2. Каналы получения государственных и муниципальных услуг 23**](#_Toc520669175)

2.1. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области: уровень информированности, востребованности, оценка качества работы 23

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 получения, оценка качества 35**

3.1. Предварительная запись 35

3.2. Временные издержки заявителей: время ожидания в очереди, количество обращений (в том числе, представителей бизнес-сообщества), срок оказания услуги 37

3.2.1. Среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг 38

3.2.2. Количество обращений граждан для получения результата услуги 50

3.2.3. Срок оказания услуги (среднее время получения услуги) 54

3.3. Финансовые издержки заявителей 59

3.4. Трудности получения наиболее общественно значимых услуг. Оценка трудностей получения услуг гражданами 62

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

4.3. Оценка качества предоставления наиболее общественно-значимых услуг………………...…86

**Раздел 5. Услуги в государственном и негосударственном секторе: сравнительный анализ показателей удовлетворенности 116**

**Раздел 6. Предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей 119**

[**Приложение 126**](#_Toc520669193)

**Введение**

Социологическое исследование удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области в 2023-2024 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 2012-2018 годах (см. Приложение).

**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 11442 респондентов, в том числе получателей государственных и муниципальных услуг – 8322 респондентов, не обращавшихся за услугами – 3120 респондентов. В 2022-2023 году число жителей региона, которые заявляли, что не обращались за получением государственных и муниципальных услуг, было выше и составляло 4252 респондентов.

На второй ступени осуществлялся квотный отбор респондентов, которые на момент опроса находились по месту жительства и являлись получателями услуг в 2023-2024 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** | 376 |
| 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** | 199 |
| 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** | 200 |
| 23 | **Клявлинский муниципальный район** | 200 |
| 24 | **Кошкинский муниципальный район** | 200 |
| 25 | **Красноармейский муниципальный район** | 200 |
| 26 | **Красноярский муниципальный район** | 199 |
| 27 | **Нефтегорский муниципальный район** | 199 |
| 28 | **Пестравский муниципальный район** | 202 |
| 29 | **Похвистневский муниципальный район** | 202 |
| 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** | 202 |
| 36 | **Шенталинский муниципальный район** | 202 |
| 37 | **Шигонский муниципальный район** | 202 |
|  | **Итого** | **8322** |

Таким образом, объем выборки, на основе которой рассчитывались мониторинговые показатели, составил 8322 респондентов, в том числе предпринимателей (физических лиц и (или) представителей юридических лиц – коммерческих организаций)) – 170 респондентов. 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 2023-2024 годах проводился в период июнь - июль 2024 года, обработка и анализ данных, а также подготовка отчета – июль-август 2024 года.

# **Основные выводы**

Доля получателей государственных и муниципальных услуг, получивших конечный результат услуги в 2023-2024 гг. составила 72,7 %, доля тех, кто не обращался за услугами, – 27,3 %. Как показывает исследование, последние несколько лет все большее число жителей региона обращаются за получением услуг в различные органы власти. Динамика числа получателей в период с 2016 по 2024 гг. 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 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-  2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
| Получен конечный результат | 47,5 | 46,6 | 46,9 | 54,9 | 57,1 | 61,8 | 66,2 | 72,7 |
| Не обращались за услугами | 43,5 | 43,8 | 43,6 | 45,1 | 42,9 | 38,2 | 33,8 | 27,3 |

Доля тех, кто за прошедший год получил положительный результат услуги, – 98,8% опрошенных, отрицательный – 1,2 %. Динамика результата получения услуг в период с 2016 по 2024 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 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-  2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
| Получен положительный результат | 97,6 | 96,7 | 98,1 | 97,2 | 97,8 | 98,0 | 98,4 | 98,8 |
| Получен отрицательный результат | 2,4 | 3,3 | 1,9 | 2,8 | 2,2 | 2,0 | 1,6 | 1,2 |

Показатель удовлетворённости граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (сумма вариантов ответа «очень хорошо» и «скорее хорошо») в 2023-2024 гг. составил – 98,5% (2022-2023 гг. – 96,8%,2021-2022 гг. – 94,8%, в 2020-2021 гг. - 94,2%, в 2019-2020 гг. - 93,9%, в 2018-2019 гг. – 94,3%). Различные показатели процесса оказания услуг получили довольно высокие оценки, а именно удовлетворенность:

– доступностью информации об услугах – 98,5%;

– компетентностью и профессионализмом сотрудников – 98,3%;

– вежливостью сотрудников учреждений – 98,1%;

– количеством документов, необходимых для получения услуги – 98,0;

– условиями ведения приема – 97,3%;

– сроком предоставления услуги – 97,0%;

– временем ожидания в очереди на подачу документов – 86,6%;

– временем ожидания в очереди для получения результата – 82,1%.

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 | |
| Самара | 97,1 |
| Тольятти | 95,8 |
| Жигулевск | 99,2 |
| Кинель | 98,4 |
| Новокуйбышевск | 97,7 |
| Октябрьск | 98,0 |
| Отрадный | 99,2 |
| Похвистнево | 99,2 |
| Сызрань | 98,3 |
| Чапаевск | 97,3 |
| Муниципальные районы | |
| Алексеевский | 95,5 |
| Безенчукский | 99,5 |
| Богатовский | 99,0 |
| Большеглушицкий | 100,0 |
| Большечерниговский | 100,0 |
| Борский | 99,5 |
| Волжский | 99,0 |
| Елховский | 95,0 |
| Исаклинский | 99,5 |
| Камышлинский | 100,0 |
| Кинельский | 99,5 |
| Кинель-Черкасский | 100,0 |
| Клявлинский | 99,0 |
| Кошкинский | 96,5 |
| Красноармейский | 99,5 |
| Красноярский | 98,5 |
| Нефтегорский | 98,0 |
| Пестравский | 99,0 |
| Похвистневский | 100,0 |
| Приволжский | 96,5 |
| Сергиевский | 99,0 |
| Ставропольский | 98,6 |
| Сызранский | 98,5 |
| Хворостянский | 99,0 |
| Челно-Вершинский | 99,5 |
| Шенталинский | 100,0 |
| Шигонский | 99,5 |

Уровень информированности населения Самарской области о многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее МФЦ) составил 99,8% 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 2016 по 2024 гг. 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 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-  2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
| Уровень информированности о МФЦ | 93,7 | 98,1 | 96,7 | 97,4 | 99,6 | 99,8 | 100,0 | 99,8 |
| Имели опыт обращения в МФЦ | 68,1 | 79,6 | 79,1 | 75,2 | 65,7 | 73,8 | 82,7 | 78,1 |
| Положительно оценили качество работы МФЦ | 94,3 | 94,3 | 96,3 | 97,3 | 96,5 | 98,0 | 98,7 | 99,2 |

Уровень информированности населения Самарской области о Едином портале государственных и муниципальных услуг составил 99,2% 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 2016 по 2024 гг. 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 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-  2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
| Уровень информированности о Едином портале | 76,8 | 85,1 | 84,5 | 89,5 | 92,0 | 95,1 | 96,4 | 99,2 |
| Имели опыт обращения  в Единый портал | 31,3 | 43,6 | 47,2 | 58,8 | 64,7 | 67,2 | 68,5 | 81,2 |
| Положительно оценили качество  работы Единого портала | 91,5 | 91,5 | 93,5 | 94,8 | 93,9 | 96,5 | 97,1 | 98,3 |

Показатель числа обращений для получения одной государственной (муниципальной) услуги в 2023-2024 гг. составил 2,06 раза, что сопоставимо со значением прошлого года: в 2022-2023 гг. - 2,05, в 2021-2022 гг. - 2,07 раза, в 2020-2021 гг.– 2,1 раза, в 2019-2020 гг. - 2,12 раза, в 2018-2019 гг. – 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.

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 анализируемый период **7,4 мин.** (2022-2023 гг. - 5,9 мин., 2021-2022 гг. – 5,8 мин.). Увеличение времени связано в том числе с разделением получаемых услуг в онлайн и офлайн форматах, которые были внесены в анкету в текущий период. Таким образом, среднее время рассчитывалось только для услуг, которые респонденты получали в МФЦ и соответствующих органах власти. Соответственно произошел рост и составляющих среднего времени ожидания в очереди: времени ожидания в очереди, чтобы сдать документы, и чтобы получить результат услуги.

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, увеличилось по сравнению с прошлыми замерами и составило в анализируемый период **8,9 мин.** (в 2022-2023 гг. - 7,3 мин., в 2021-2022 гг. – 7,4 мин., в 2020-2021 гг. – 7,9 мин., в 2019-2020 гг. – 8,7 мин., в 2018-2019 гг. – 10,2 мин., в 2017-2018 гг. – 15,1 мин., 2016-2017 гг. – 17,3 мин., 2015-2016 гг. – 18,6 мин. в 2014-2015 гг. – 21,9-22,4 мин.).

Время ожидания, чтобы получить результат услуги, также несколько увеличилось и составило в 2023-2024 гг. – **5,9 мин.** (в 2022-2023 гг. - 4,5 мин., в 2021-2022 гг. и в 2020-2021 гг. – 4,3 мин., в 2019-2020 гг. – 5,5 мин., в 2018-2019 гг. – 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.).

Итоговое время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг по сравнению с предыдущим периодом исследования (2022-2023 гг.) выросло и у физических лиц, и у представителей бизнес-сообщества:

– у физических лиц – **7,4 мин.** (в 2022-2023гг. - 5,9 мин., в 2021-2022 гг. – 5,9 мин., в 2020-2021 гг. – 6,1 мин., в 2019-2020 гг. – 7,1 мин., в 2018-2019 гг. – 8,7 мин., 2017-2018 гг. – 12,4 мин., 2016-2017 гг. – 14,5 мин., 2015-2016 гг. – 15,4 мин., в 2014-2015 гг.– 20,1 мин.);

– у представителей бизнес-сообщества – **8,0 мин.** (в 2022-2023гг. - 6,9 мин., в 2021-2022 гг. – 3,0 мин., в 2020-2021 гг. – 7,4 мин., в 2019-2020 гг. – 5,4 мин., в 2018-2019 гг. – 4,15 мин., в 2017-2018 гг. – 7,5 мин., в 2016-2017 гг. – 7,2 мин., в 2015-2016 гг. – 9,7 мин., в 2014-2015 гг. – 16,4 мин.).

При анализе качества предоставления государственных и муниципальных услуг были выделены общественно значимые, т.е. наиболее востребованные услуги (были востребованы в исследуемый период более 3% опрошенных).

Таблица 7

**Наиболее востребованные виды государственных и муниципальных услуг** (в % от общего числа опрошенных, N=8322 чел.)

| Наименование услуги | Доля получателей  (в %) |
| --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 13,4 |
| Справка об отсутствии судимости | 12,6 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 10,7 |
| Получение (оформление) выплат и пособий на детей и беременных женщин | 6,2 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 5,6 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 5,3 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 4,9 |
| Справка о составе семьи | 4,3 |
| Получение заграничного паспорта | 4,0 |
| Получение электронных медуслуг (онлайн запись к врачу, вызов врача на дом и пр.) | 3,8 |
| Информирование об административных правонарушениях, оплата штрафов | 3,3 |

Среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ, за год несколько повысился и составило **6,1 мин.** (в 2022-2023 гг. - 5,5 мин., в 2021-2022 гг. – 5,1 мин., в 2020-2021 гг. – 6,0 мин., в 2019-2020 гг. и 2018-2019 гг.– по 6,6 мин., в 2017-2018 гг. – 11,5 мин., в 2016-2017 гг. – 15,6 мин., 2015-2016 гг. – 11,1 мин., в 2014-2015 гг. – 19 мин.).

В 2023-2024 гг. 30,7% опрошенных отметили, что предоставление услуги было связано с финансовыми издержками. В 2022-2023 гг. доля таких заявителей составляла 29,1%, в 2021-2022 гг. - 28,9%, в 2020-2021 гг. – 29,4%, в 2019-2020 гг. – 26,4%, в 2018-2019 гг. – 27,3%, в 2017-2018 гг. – 26,7%, в 2016-2017 гг. – 29,7%, в 2015-2016 гг. – 33,0%, в 2014-2015– 35,0% респондентов.

Среди тех, у кого были материальные затраты, наибольшую часть (13,5%) составляют опрошенные, чьи расходы были в пределах 1000 рублей и меньше, эти показатели практически идентичны показателям 2022-2023 гг. (13,1%).

Как и в предыдущих замерах, подавляющее большинство заявителей не сталкивались с трудностями в процессе получения государственных и муниципальных услуг - 97,0% (в 2022-2023 гг. - 94,4%, в 2021-2022 гг. – 92,2%, в 2020-2021 гг. – 93,2%, в 2019-2020 гг. – 91,1%, в 2018-2019 гг. – 86,0%, в 2017-2018 гг. – 86,1%, в 2016-2017 гг. – 84,0%, в 2015-2016 гг. – 84,2%, в 2014-2015 гг. – 84,2%). Анализ данных позволил выделить типичные проблемы получателей государственных и муниципальных услуг. На проблему больших очередей указали 0,9% опрошенных, Требование избыточных документов, сведений – 0,5% респондентов.

Уровень удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг составляет 98,5% опрошенных, качеством негосударственных услуг – несколько ниже и составляет 96,1% респондентов, и их соотношение по сравнению с 2022-2023 гг. изменилось в пользу государственных и муниципальных услуг.

Более двух третей получателей негосударственных услуг считают, что качество государственных и негосударственных услуг находится примерно на одном уровне – 66,8% (в 2022-2023 гг. - 69,1%, в 2021-2022 гг. – 74,1%, в 2020-2021 гг. – 64,2%, в 2019-2020 гг. – 65,7%, в 2018-2019 гг. – 60,4%, в 2017-2018 гг. - 49,7 %, в 2016-2017 гг. - 56,9 %, в 2015-2016 гг. - 49,1%). Доля тех, кто считает, что качество государственных услуг выше услуг негосударственного сектора, в 3,5 раза выше доли тех, кто придерживается противоположной точки зрения (17,1% против 4,7%).

**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 8322 человека, которые являлись получателями таких услуг в 2023-2024 гг. По результатам анализа данных был определен перечень общественно значимых государственных и муниципальных услуг, т.е. услуг, полученных более чем 3% респондентов, участвовавших в исследовании.

В исследуемый период (вторая половина 2023 года, первая половина 2024 года) тройка наиболее востребованных у населения государственных и муниципальных услуг по сравнению с прошлым годом не изменилась. Так, по данным исследования, в 2023-2024 гг. услугой, за которой чаще всего обращались жители Самарской области, стала регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним: 13,4 % опрошенных заявили, что обращались за такой услугой (см. Таблицу 1.1). На втором месте по уровню востребованности находится получение справок об отсутствии судимости (12,6 %). На третьем месте – получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации (10,7 %).

Незначительные изменения в рейтинге наиболее популярных для населения государственных и муниципальных услуг в исследуемый период по сравнению с прошлой волной опроса были связаны, прежде всего, с ростом популярности онлайн услуг, получаемых через портал «Госуслуги»: запись к врачу, вызов врача на дом, информирование о правонарушениях, оплата штрафов.

Таблица 1.1

**Наиболее востребованные виды государственных и муниципальных услуг**

(в % от общего числа опрошенных, N=8322 чел.)

| Наименование услуги | Доля получателей  (в %) |
| --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 13,4 |
| Справка об отсутствии судимости | 12,6 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 10,7 |
| Получение (оформление) выплат и пособий на детей и беременных женщин | 6,2 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 5,6 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 5,3 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 4,9 |
| Справка о составе семьи | 4,3 |
| Получение заграничного паспорта | 4,0 |
| Получение электронных медуслуг (онлайн запись к врачу, вызов врача на дом, прикрепление к поликлинике и пр.) | 3,8 |
| Информирование об административных правонарушениях, оплата штрафов | 3,3 |

Кроме рейтинга общественно значимых услуг, в ходе мониторинга был определен и 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, N=8322 чел.)

| Наименование услуги | Доля получателей  (в %) |
| --- | --- |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 2,9 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 2,9 |
| Регистрация актов гражданского состояния | 2,5 |
| Подача налоговой декларации | 2,2 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 1,9 |
| Получение карты болельщика | 1,9 |
| Запись в дошкольные, школьные образовательные учреждения, учреждения допобразования и пр. | 1,6 |
| Регистрация на портале Госуслуг | 1,3 |
| Получение СНИЛС | 0,8 |
| Получение лицензии и разрешения на приобретение, хранение и ношение оружия | 0,8 |
| Получение путевки на санаторно-курортный отдых, лечение, реабилитацию | 0,6 |
| Регистрация и постановка на учет (снятие) юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, самозанятых | 0,5 |
| Услуги по поиску работы и получение (оформление) пособия по безработице | 0,5 |
| Получение социальных услуг для участников СВО и членов их семей (ежемесячные выплаты, пособия на детей, санаторно-курортное лечение и пр.) | 0,4 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан | 0,3 |
| Оформление материнского капитала, операции с ним | 0,3 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества и получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости | 0,2 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0,1 |
| Получение разрешений на строительство | 0,1 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним |  |
| Получение разрешений на ввод объектов в эксплуатацию | 0,05 |

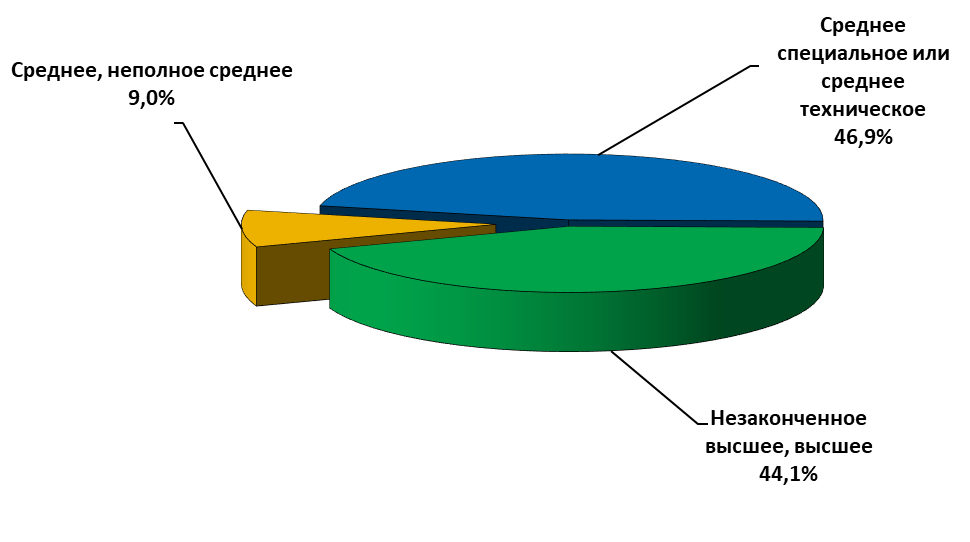
Согласно результатам опроса, доля обратившихся за государственными и муниципальными услугами, получивших положительный результат в 2023-2024 гг. составила 98,8% опрошенных, отрицательный – 1,2 % респондентов. Данные показатели в целом сравнимы с данными прошлых лет: в 2022-2023 гг. положительный результат был получен 98,4% опрошенных, отрицательный – 1,6 %;, в 2021-2022 гг. положительный результат был получен 98,0% опрошенных, отрицательный – 2,0 %; в 2020-2021 гг. положительный результат был получен 97,8% опрошенных, отрицательный – 2,2 %; в 2019-2020 гг. 97,2% получили положительный результат, 2,8% – отрицательный; в 2018-2019 гг. положительный результат был получен 98,1%, отрицательный – 1,9%, 2017-2018 гг. положительный результат был получен 96,7 %, отрицательный – 3,3 %.

Анализ социально-демографических характеристик позволил описать портрет типичного получателя государственных и муниципальных услуг. Среди тех, кто получал государственную или муниципальную услугу в 2023-2024 гг., 46,9% опрошенных имеют среднее специальное или среднее техническое образование. 44,1% получателей услуг указали, что у них высшее или неполное высшее образование. Доля тех, кто имеет среднее и неполное среднее образование, традиционно составила меньшую часть опрошенных – 9,0 % (см. Диаграмму 1.1).

Диаграмма 1.1

**Распределение респондентов по уровню образования**

(в % от общего числа опрошенных, N=8322 чел.)

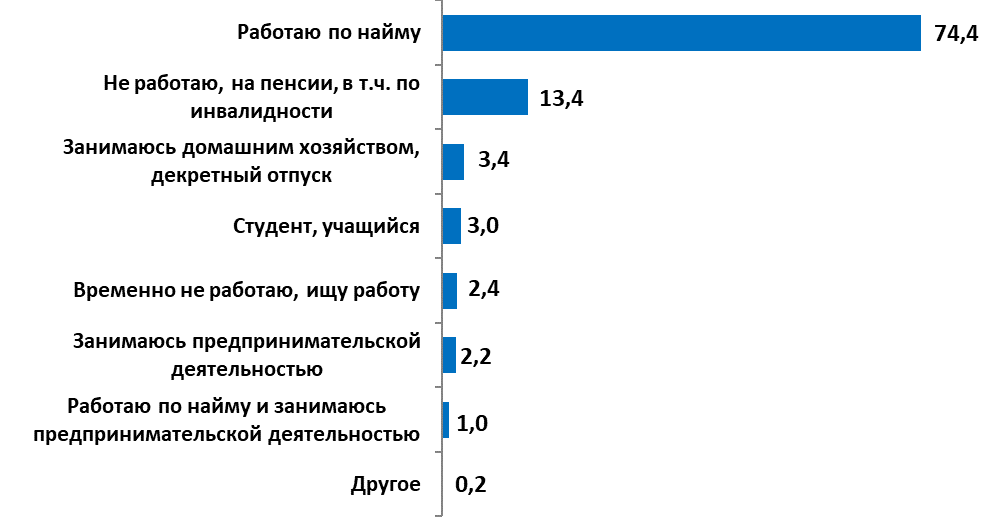


По роду деятельности большинство получателей государственных и муниципальных услуг являются работниками по найму (74,4 %). Каждый десятый из опрошенных получателей услуг заявили, что они не работают (пенсионеры, в т. ч. по инвалидности) (см. Диаграмму 1.2). Остальные категории представлены в меньших долях: 3,4% – домашние хозяйки и женщины, находящиеся в декрете, еще 3,0% - студенты и учащиеся. Распространенность других социально-профессиональных групп ниже 3,0 %.

Диаграмма 1.2

**Распределение респондентов по роду деятельности**

(в % от общего числа опрошенных, N=8322 чел.)



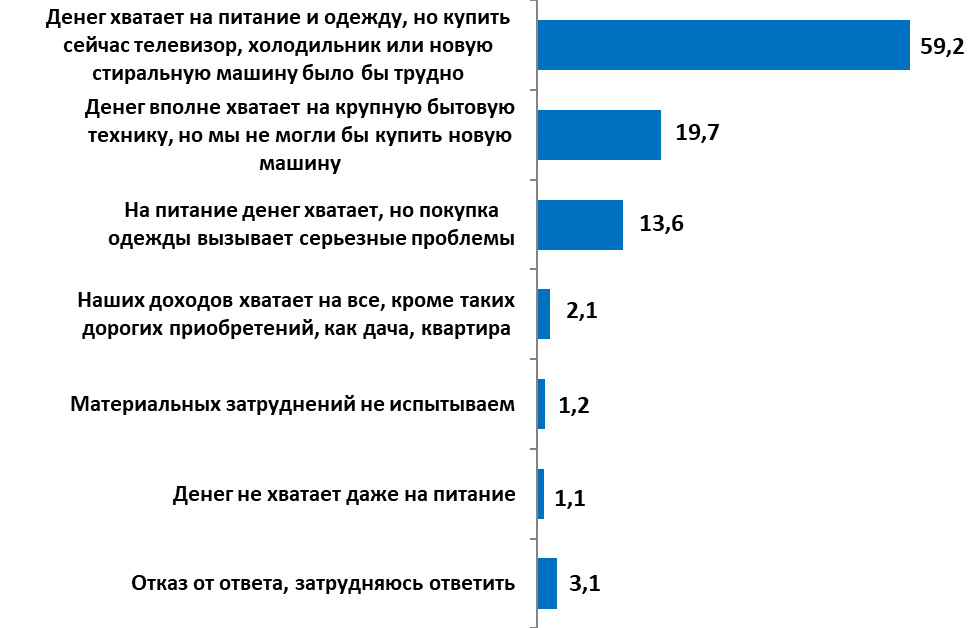
По уровню материального положения большая часть респондентов имеют доход ниже среднего уровня (вариант ответа «денег хватает на питание и одежду, но купить сейчас телевизор, холодильник или стиральную машину было бы трудно»), однако по сравнению с данными прошлогоднего исследования процент таких опрошенных несколько снизилась: с 65,3% в 2022-2023 гг. до 59,2 % в 2023-2024 гг. (см. Диаграмму 1.3).

Суммарная доля тех, чей доход находится на среднем уровне и выше (варианты ответа: «денег вполне хватает на крупную бытовую технику, но мы не могли бы купить новую машину», «наших доходов хватает на все, кроме таких дорогих приобретений, как дача, квартира», «материальных затруднений не испытываем»), составила более пятой части опрошенных (23,0% - в 2023-2024 гг., 14,6% - в 2022-2023 гг.). 14,7% респондентов, обратившихся за государственными и муниципальными услугами в 2023-2024 гг., обладают низким уровнем дохода (сумма ответов: «денег не хватает даже на питание», «на питание денег хватает, но покупка одежды вызывает серьезные проблемы») (в 2022-2023 гг. таких было 17,9%). Таким образом, по сравнению с мониторингом прошлого года несколько снизилась доля опрошенных получателей государственных и муниципальных услуг с низкими доходами и выросла – со средними.

Диаграмма 1.3

**Распределение респондентов по уровню дохода**

(в % от общего числа опрошенных, N=8322 чел.)



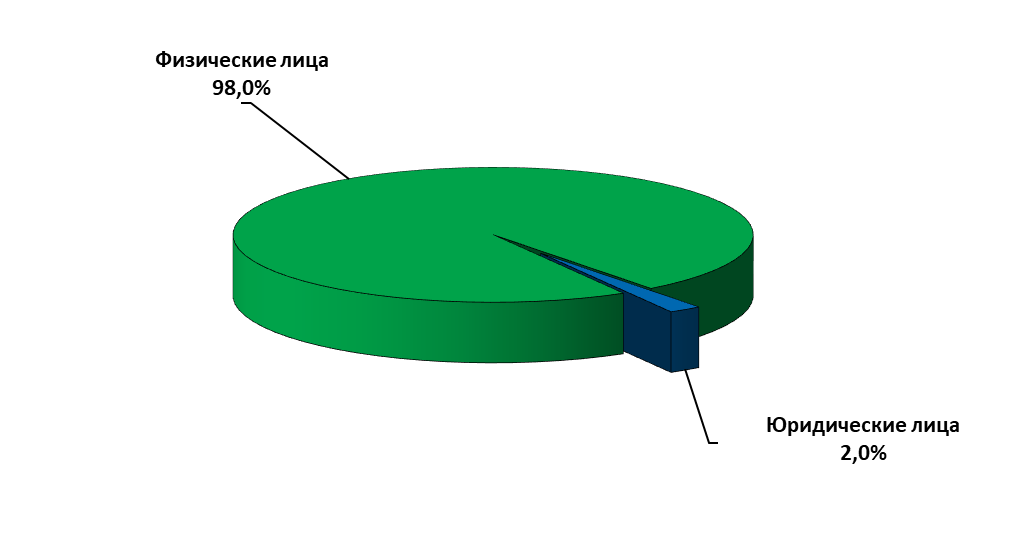
Выявленные в ходе опроса социально-демографические характеристики получателей государственных и муниципальных услуг в Самарской области в целом повторяют структуру населения региона.

Подавляющее большинство опрошенных – 98,0 % – получали государственные и муниципальные услуги как физические лица, в собственных интересах (см. Диаграмму 1.4). Услуги, связанные с предпринимательской деятельностью, были востребованы у 2,0 % респондентов, что сравнимо с данными 2022-2023 гг. Тогда таких получателей было 1,5%.

Диаграмма 1.4

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8322 чел.)



**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**

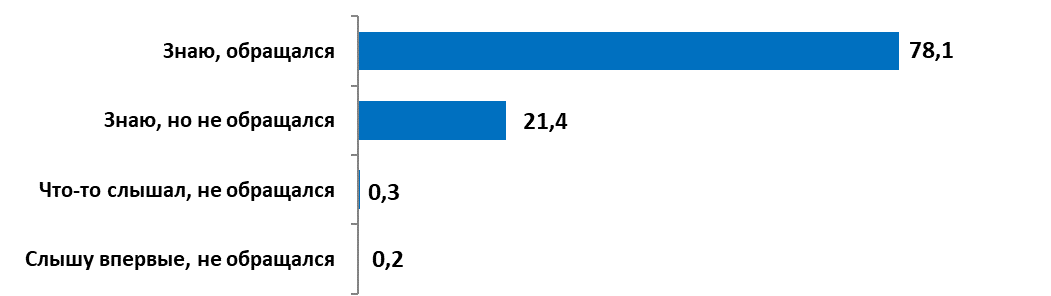
По данным опроса, уровень информированности населения Самарской области о многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг составил 99,8% опрошенных (сумма ответов «знаю, обращался», «знаю, но не обращался», «что-то слышал, не обращался») (см. Диаграмму 2.1.1). С 2013 г. мониторинг фиксирует сначала поступательный рост значения показателя информированности населения о МФЦ, а начиная с 2017 г. – его стабильно высокий уровень: в 2014-2015 гг. – 79,2%, 2015-2016 гг. – 85,8%, в 2016-2017 гг. – 93,7%, в 2017-2018 гг. – 98,1%, 2018-2019 гг. – 96,7%, 2019-2020 гг. – 97,4%, 2020-2021 – 99,6%, 2021-2022 – 99,8%, 2022-2023 – 100,0%.

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, N=8322 чел.)



**99,8%**

Уровень информированности населения о возможности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ во всех муниципальных районах и почти во всех городских округах (кроме г.о. Самара и Новокуйбышевск) составляет 100%. В г.о. Новокуйбышевск информированность также высокая – 98,7%, в г.о. Самара она составляет 96,5% (см. Таблицу 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, N=8322 чел.**)**

|  | **Суммарная доля информиро-ванных** | | **Знаю, обращал-ся** | **Знаю, но не обращался** | **Что-то слышал, но не обращался** | **Слышу впервые, не обращался** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Самарская область | 99,8 | | 78,1 | 21,4 | 0,3 | 0,2 |
| Городские округа | | | | | | | |
| Самара | 96,5 | | 70,2 | 25,8 | 0,5 | 3,5 | |
| Тольятти | 100,0 | | 66,1 | 33,9 | 0,0 | 0,0 | |
| Новокуйбышевск | 98,7 | | 62,7 | 35,0 | 1,0 | 1,3 | |
| Сызрань | 100,0 | | 73,6 | 26,1 | 0,3 | 0,0 | |
| Чапаевск | 100,0 | | 69,0 | 31,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Жигулевск | 100,0 | | 60,9 | 38,7 | 0,4 | 0,0 | |
| Кинель | 100,0 | | 96,8 | 3,2 | 0,0 | 0,0 | |
| Октябрьск | 100,0 | | 67,9 | 32,1 | 0,0 | 0,0 | |
| Отрадный | 100,0 | | 96,4 | 3,6 | 0,0 | 0,0 | |
| Похвистнево | 100,0 | | 96,0 | 4,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Муниципальные районы | | | | | | | |
| Алексеевский | 100,0 | | 74,4 | 24,6 | 1,0 | 0,0 | |
| Безенчукский | 100,0 | | 98,5 | 1,0 | 0,5 | 0,0 | |
| Богатовский | 100,0 | | 85,9 | 13,6 | 0,5 | 0,0 | |
| Большеглушицкий | 100,0 | | 98,0 | 2,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Большечерниговский | | 100,0 | 98,0 | 2,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Борский | 100,0 | | 74,9 | 25,1 | 0,0 | 0,0 | |
| Волжский | 100,0 | | 60,5 | 39,0 | 0,5 | 0,0 | |
| Елховский | 100,0 | | 76,6 | 21,4 | 2,0 | 0,0 | |
| Исаклинский | 100,0 | | 69,5 | 30,5 | 0,0 | 0,0 | |
| Камышлинский | 100,0 | | 71,4 | 28,6 | 0,0 | 0,0 | |
| Кинельский | 100,0 | | 96,0 | 4,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Кинель-Черкасский | 100,0 | | 99,5 | 0,5 | 0,0 | 0,0 | |
| Клявлинский | 100,0 | | 73,5 | 26,0 | 0,5 | 0,0 | |
| Кошкинский | 100,0 | | 78,5 | 21,5 | 0,0 | 0,0 | |
| Красноармейский | 100,0 | | 73,5 | 26,0 | 0,5 | 0,0 | |
| Красноярский | 100,0 | | 71,4 | 28,6 | 0,0 | 0,0 | |
| Нефтегорский | 100,0 | | 68,3 | 31,7 | 0,0 | 0,0 | |
| Пестравский | 100,0 | | 78,2 | 21,8 | 0,0 | 0,0 | |
| Похвистневский | 100,0 | | 95,0 | 5,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Приволжский | 100,0 | | 77,1 | 21,9 | 1,0 | 0,0 | |
| Сергиевский | 100,0 | | 72,1 | 26,9 | 1,0 | 0,0 | |
| Ставропольский | 100,0 | | 69,5 | 30,0 | 0,5 | 0,0 | |
| Сызранский | 100,0 | | 68,2 | 31,8 | 0,0 | 0,0 | |
| Хворостянский | 100,0 | | 68,8 | 31,2 | 0,0 | 0,0 | |
| Челно-Вершинский | 100,0 | | 94,6 | 5,4 | 0,0 | 0,0 | |
| Шенталинский | 100,0 | | 99,5 | 0,5 | 0,0 | 0,0 | |
| Шигонский | 100,0 | | 66,8 | 33,2 | 0,0 | 0,0 | |

Самая высокая доля тех, кто знает и обращался в МФЦ зафиксирована в следующих муниципальных образованиях: г.о. Кинель – 96,8%, г.о. Отрадный – 96,4%, г.о. Похвистнево – 96,0%, м.р. Шенталинский, Кинель-Черкасский – по 99,5%, м.р. Безенчукский – 98,5%, м.р. Большечерниговский и Большеглушицкий – по 98,0%.

Доля тех, кто имел положительный опыт обращения в МФЦ («подал документы и получил результат услуги в МФЦ»), составляет 93,2% респондентов (см. Диаграмму 2.1.2). С 2014 по 2021 гг. отмечалась тенденция роста количества обратившихся в МФЦ и получивших там же конечный результат услуги: в 2014-2015 гг. доля респондентов, получивших в МФЦ результат, составила 88,7%, в 2015-2016 гг. – 92,5%, в 2016-2017 гг. – 90,8%, в 2017-2018 гг. – 93,0%, 2018-2019 гг. – 93,5%, в 2019-2020 гг. – 95,9%, в 2020-2021 гг. – 97,6%, в 2021-2022 гг. – 96,9%, в 2022-2023 гг. – 95,0%. Однако последние два года (с 2021 г.) отмечается снижение показателя по сравнению с предыдущими периодами: в 2021-2022 гг. – на 0,7%, в 2022-2023 гг. – на 1,9%, в текущем году – на 1,8%. Данное снижение связано с тем, что большее количество респондентов, подав документы на получение услуги в МФЦ, результат услуги получили в другом месте.

6,5% среди обращавшихся в МФЦ сдали документы в центр, а результат услуги получили непосредственно в органе, который предоставляет услугу (в 2014-2015 гг. – 9,2%, в 2015-2016 гг. – 5,4%, в 2016-2017 гг. – 7,7%, в 2017-2018 гг. – 5,8%, 2018-2019 гг. – 5,7%, в 2019-2020 гг. – 3,2%, в 2020-2021 гг. – 1,7%, в 2021-2022 гг. – 2,4%, в 2022-2023 гг. – 4,6%).

0,1% опрошенных не смогли получить услугу по причине того, что она не предоставляется на базе МФЦ (в 2014-2015 гг. – 0,9%, в 2015-2016 гг. – 0,4%, в 2016-2017 гг. – 0,4%, в 2017-2018 гг. – 0,3%, 2018-19 гг. – 0,3%, в 2019-2020 гг. – 0,2%, в 2019-2020 гг. – 0,2%, в 2021-2022 гг. – 0,5%, в 2022-2023 гг. – 0,3%).

Диаграмма 2.1.2

**Распределение ответов на вопрос:**

**«В Ваше последнее обращение в МФЦ Вы…?»**

(в % от числа посетителей МФЦ)



Большинство клиентов МФЦ дали положительную оценку качеству работы центров – 99,2% опрошенных (см. Диаграмму 2.1.3). Уровень удовлетворенности качеством работы многофункционального центра в 2023-2024 гг. превышает показатели предыдущих периодов (в 2015-2016 гг. – 95,0%, 2016-2017 гг. – 94,3%, 2017-2018 гг. – 94,2%, 2018-2019 гг. – 96,3%, 2019-2020 гг.– 97,3%, 2020-2021 гг. – 96,5%, в 2021-2022 гг. – 98,0%, в 2022-2023 гг. – 98,7%).

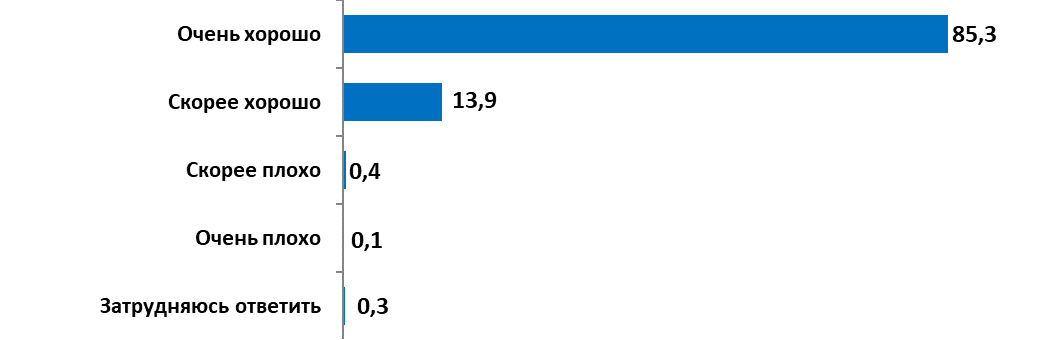
Доля тех, кто негативно оценил качество работы МФЦ, мала – 0,5% (в 2014-2015 гг. – 4,4%, в 2015-2016 гг. – 3,7%, в 2017-2018 гг. – 4,6%, в 2018-2019 гг. – 2,4%, в 2019-2020 гг. – 2,3%, в 2020-2021 – 2,8%, в 2021-2022 гг. – 1,3%, в 2022-2023 гг. – 0,9%).

Диаграмма 2.1.3

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от числа посетителей МФЦ)



**99,2%**

По уровню удовлетворенности клиентов многофункциональных центров качеством работы МФЦ сложилась следующая ситуация: удовлетворенность жителей всех муниципальных районов Самарской области, кто обращался за предоставлением государственной или муниципальной услуги в МФЦ, превышает 90,0% (см. Таблицу 2.1.2). В двенадцати муниципальных образованиях уровень удовлетворенности составляет 100,0% – в г.о. Октябрьск, г.о. Сызрань, г.о. Чапаевск, м.р. Камышлинский, м.р. Кинель-Черкасский, м.р. Клявлинский, м.р. Кошкинский, м.р. Красноярский, м.р. Нефтегорский, м.р. Сызранский, м.р. Челно-Вершинский, м.р. Хворостянский.

Также высокие совокупные показатели удовлетворенности – 99,0% и выше – отмечаются в г.о. Кинель – 99,6%, г.о. Жигулевск – 99,4%, в г.о. Отрадный и г.о. Похвистнево – по 99,2%, в м.р. Безенчукский, м.р. Кинельский и м.р. Похвистневский – по 99,5%, м.р. Пестравский и м.р. Похвистневский – по 99,4%, в м.р. Алексеевский, м.р. Борский, м.р. Исаклинский и м.р. Ставропольский – по 99,3%.

Более низкие совокупные показатели – в г.о. Тольятти – 95,4%, м.р. Шигонский – 96,0%, м.р. Волжский – 96,3% и м.р. Сызранский – 96,9%.

Таблица 2.1.2

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Как Вы оцениваете качество работы МФЦ в ходе Вашего последнего обращения?»** (в % от числа посетителей МФЦ)

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

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

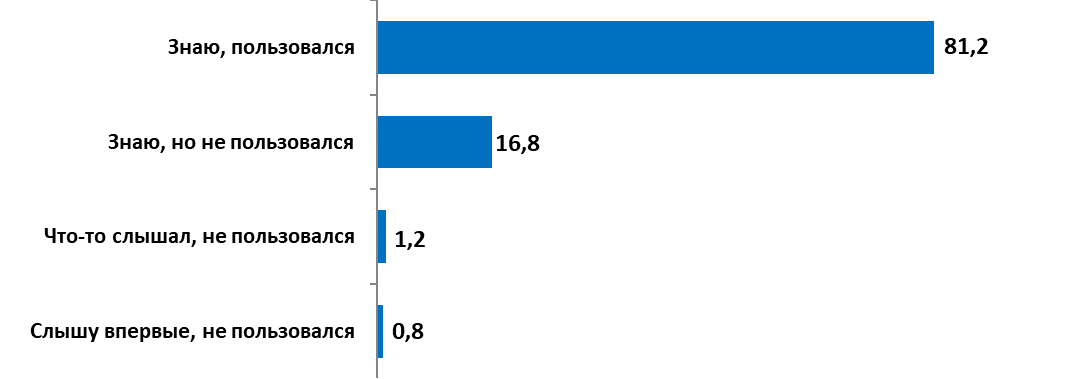
Уровень информированности населения Самарской области о Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее – Единый портал) составил 99,2% опрошенных (сумма ответов «знаю, пользовался», «знаю, но не пользовался», «что-то слышал, не пользовался»). Согласно полученным данным, информированность населения о Едином портале по сравнению с прошлым годом увеличилась на 2,8%: в 2022-2023 гг. – 96,4% (в 2021-2022 гг. – 95,1%, в 2020-2021 гг. она составляла 92,0% опрошенных, в 2019-2020 гг. – 89,5%, 2018-2019 гг. – 84,5%, 2017-2018 гг. – 85,1%, 2016-2017 гг. – 76,8%, 2015-2016 гг. – 68,1%, а в 2014-2015 гг. она находилась на уровне 53,9%) (см. Диаграмму 2.2.1).

Диаграмма 2.2.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Знаете ли Вы о существовании сайта «Госуслуги» (Единого портала государственных и муниципальных услуг)?»**

(в % от общего числа опрошенных, N=8322 чел.)



**99,2%**

Имеют личный кабинет или пользовались услугами Единого портала большинство опрошенных (81,2%).

В отличие от 2022-2023 гг., когда большинство опрошенных использовали Единый портал для осуществления платежей (штрафы, налоги), в 2023-2024 гг. респонденты отдали предпочтение услуге направление запроса на предоставление услуги (33,0%) (см. Диаграмму 2.2.2).

Более пятой части опрошенных (26,7%) использовали сайт для записи на прием (электронная очередь), 11,3% – для получения информации об услуге (как и кому она предоставляется, какие нужны документы и пр.), 10,0% – для осуществления платежей, штрафов, 9,3% – для получения и распечатки форм (бланков) запроса, 8,6% – для получения нужных документов (справка, свидетельство, другие документы).

Диаграмма 2.2.2

**Распределение ответов на вопрос:**

**«В последний раз Вы обращались на сайт «Госуслуги» для …?»**

(в % от числа пользователей портала)



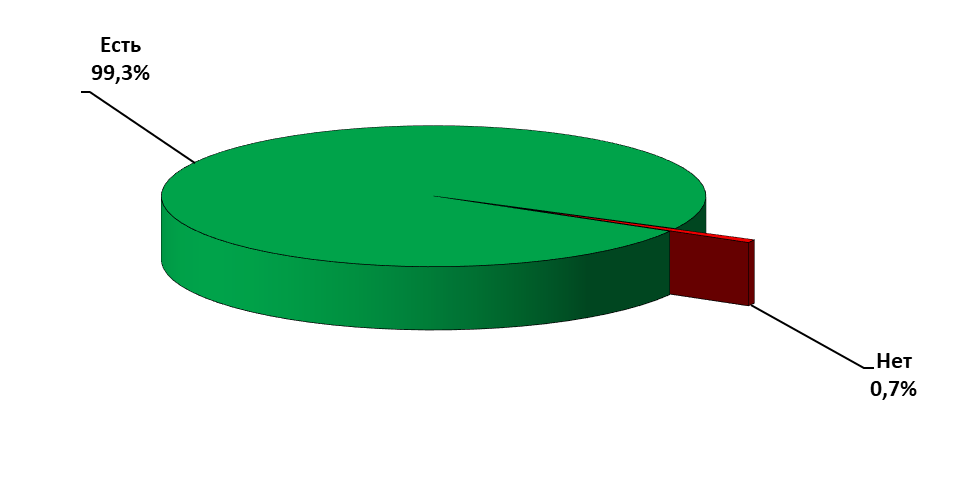
Большинство пользователей Единого портала (99,3%) имеют личный кабинет (см. Диаграмму 2.2.3). По сравнению с прошлым годом число зарегистрированных пользователей несколько увеличилось – на 0,6% (в 2022-2023 гг. – 98,7%, в 2021-2022 гг. – 98,1%, в 2020-2021 гг. – 96,6%, в 2019-2020 гг. – 94,3%, в 2018-2019 гг. – 92,4%, 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 сайте «Госуслуги»?»**

(в % от числа пользователей портала)



В целом работой Единого портала удовлетворены 98,3% респондентов из числа тех, кто имел опыт использования этого канала получения государственных и муниципальных услуг (см. Диаграмму 2.2.4). За прошедший год показатель удовлетворенности несколько повысился – на 1,2% (с 97,1% в 2022-2023 гг.). В течение предыдущих 6 лет данный показатель также изменялся незначительно (2016-2017 и 2017-2018 гг. – по 91,5% опрошенных, 2018-2019 гг. – 93,5%, 2019-2020 гг. – 94,8%, 2021-2022 гг. – 96,5%, 2022-2023 гг. – 97,1%).

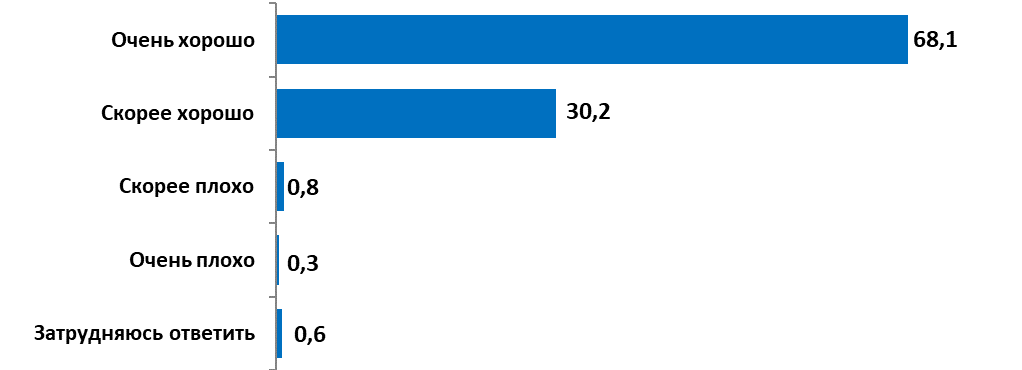
Доля тех, кто негативно оценил качество работы портала, составила 1,1% респондентов, что в 2 раза ниже показателей предыдущего года, тогда как за последние шесть лет доля неудовлетворенных почти не изменялась (в 2016-2017 гг. и 2017-2018 гг. – 5,2%, в 2018-2019 гг. – 3,6%, в 2019-2020 гг. – 4,1%, в 2020-2021 гг. – 4,6%, в 2021-2022 гг. – 3,2%, в 2022-2023 гг. – 2,4%).

Диаграмма 2.2.4

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от числа пользователей портала)



**98,3%**

**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 64,4% (сумма ответов «знаю, обращался», «знаю, но не обращался», «что-то слышал, не обращался») (см. Диаграмму 2.3.1). За прошедший год информированность о региональном портале существенно увеличилась – на 7,2% (в 2022-2023 гг. – 57,2%, в 2021-2022 гг. – 56,9%, в 2020-2021 гг. – 49,3%, в 2019-2020 гг. – 51,9%, в 2018-2019 гг. – 48,1%, в 2017-2018 гг. – 58,0%, в 2016-2017 гг. – 51,9%, в 2015-2016 гг. – 50,6%, в 2014-2015 гг. – 39,6%).

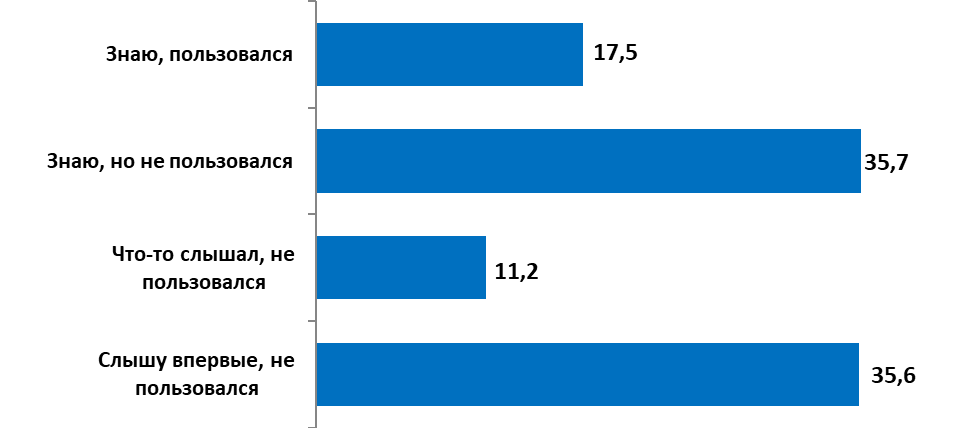
Доля пользователей этого ресурса составила 17,5%, т.е. на 5,4% выше, чем в 2022-2023 гг. (в 2022-2023 гг. – 12,1%, в 2021-2020 гг. и в 2019-2020 г. – 14,1%, в 2018-2019 гг. – 8,0%, в 2017-2018 и 2016-2017 гг. – 8,9% и 8,5% соответственно, в 2015-2016 гг. – 6,4%, в 2014-2015 гг. – 4,1%).

Диаграмма 2.3.1

**Распределение ответов на вопрос:**

**«****Знаете ли Вы о существовании в интернете регионального портала государственных и муниципальных услуг (**<https://gosuslugi.samregion.ru/>**)?»**

(в % от общего числа опрошенных, N=8322 чел.)



**64,4%**

Среди тех, кто воспользовался сервисами Регионального портала, подавляющее большинство дали положительную оценку работы этого ресурса (95,1%) (см. Диаграмму 2.3.2). За последний год данный показатель незначительно снизился – на 0,6% (в 2022-2023 г. – 95,7%, в 2021-2022 гг. – 95,4%, в 2020-2021 гг. – 94,2%, в 2019-2020 гг. – 93,8%, в 2018-2019 гг. – 88,0%, в 2017-2018 гг. – 93,8%, в 2016-2017 гг. – 93,7%, в 2015-2016 гг. – 92,4%, в 2014-2015 гг. – 91,9%).

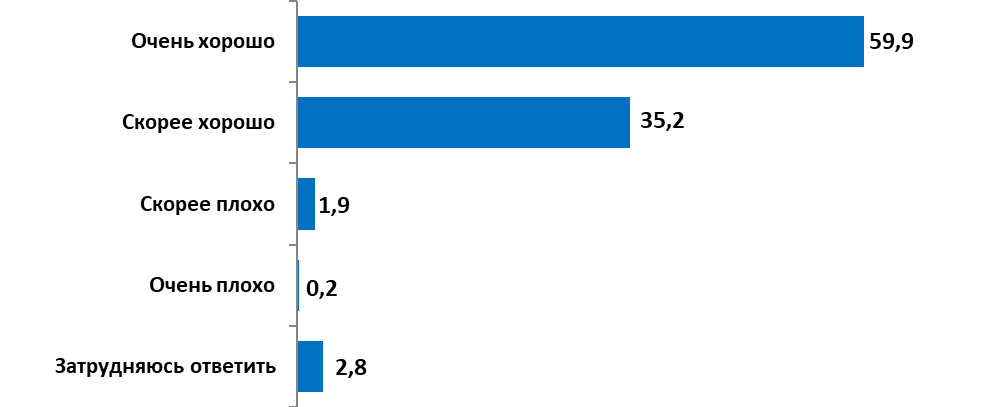
Доля тех, кто негативно оценил качество работы портала, составила 2,1% пользователей, что ниже значений предыдущих лет: 2022-2023 гг. – 2,4%, 2021-2022 гг. – 1,6%, 2020-2021 гг. – 3,8%, 2019-2020 гг. – 2,4%, 2018-2019 гг. – 3,6%, 2017-2018 гг. – 2,0%, 2016-2017 гг. – 3,8%, в 2015-2016 гг. – 3,7%.

Диаграмма 2.3.2

**Распределение ответов на вопрос:**

**«Как Вы оцениваете качество работы Регионального портала государственных и муниципальных услуг (**<https://gosuslugi.samregion.ru/>**)?»**

(в % от числа пользователей портала)



**95,1%**

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

Необходимо отметить, что в исследовании текущего года изменилась методика анализа полученных данных: если в 2021-2022 гг. использование респондентами сервисов предварительной записи изучалось с помощью трех вариантов ответов («да, пользовался», «нет, не пользовался», «не знал(а) о такой возможности»), в 2022-2023 гг. методика была изменена и был введен четвертых вариант – «получил услугу/подал документы через сайт “Госуслуги”», то в 2023-2024 гг. на вопросы о предварительной записи и среднем времени ожидания в очереди (чтобы сдать документы и получить результат услуги), количестве обращений, срок получения услуги отвечали только те респонденты, кто предварительно в вопросе-фильтре отметил, что обратился в соответствующий орган или МФЦ лично (оффлайн). Такая корректировка инструмента сбора данных отвечает современным тенденциям роста доли получателей услуг в онлайн формате. В то же время, это отразилось на изменениях временных показателей процесса получения услуг, поскольку электронные услуги не предполагают определенных этапов по сравнению с офлайн форматом (например, стояние в очереди для сдачи документов или для получения результата услуги), поэтому они не учитывались в таких подсчетах.

**3. 1. Предварительная запись**

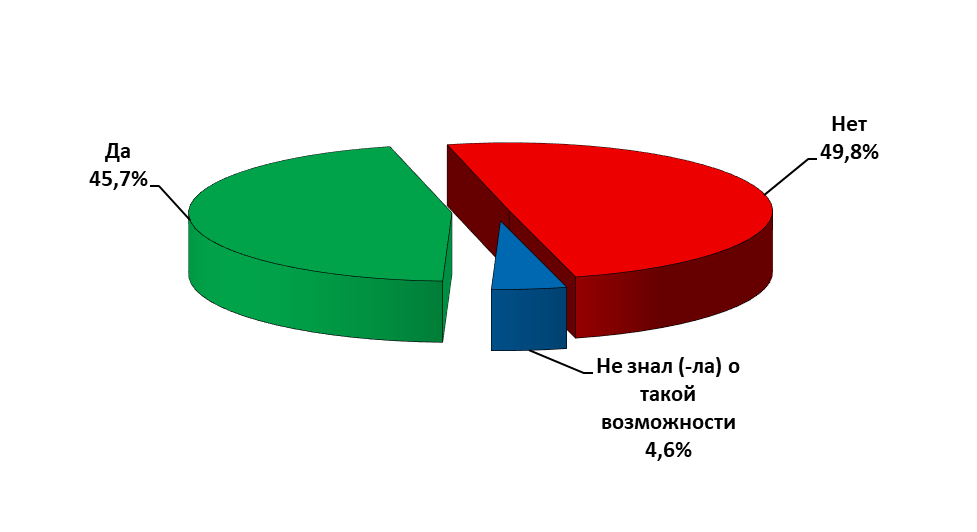
Сервис онлайн записи зарекомендовал себя как удобный инструмент записи на прием в удобное для заявителя время в орган, предоставляющий ту или иную государственную (муниципальную) услугу. Несмотря на потенциальные преимущества предварительной записи, этим сервисом для подачи документов или получения результата услуги воспользовались 45,7% от общего числа ответивших, вторая половина - не воспользовалась сервисом (49,8%) (см. Диаграмму 3.1.1). Таким образом, количество респондентов, отметивших, что они пользовались сервисами предварительной записи, по сравнению с прошлым годом заметно увеличилась.

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 оффлайн-посетителей, N=4532 чел.)



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 47,1% (в 2022-2023 гг. - 46,1%, в 2021-2022 гг. – 40,0%, в 2020-2021 гг. – 41,0%, в 2019-2020 гг. – 34,5%, в 2018-2019 гг. – 34,4%, в 2017-2018 гг. – 33,5%, в 2016-2017 гг. – 33,3%, в 2015-2016 гг. – 28,0%) (см. Диаграмму 3.1.2).

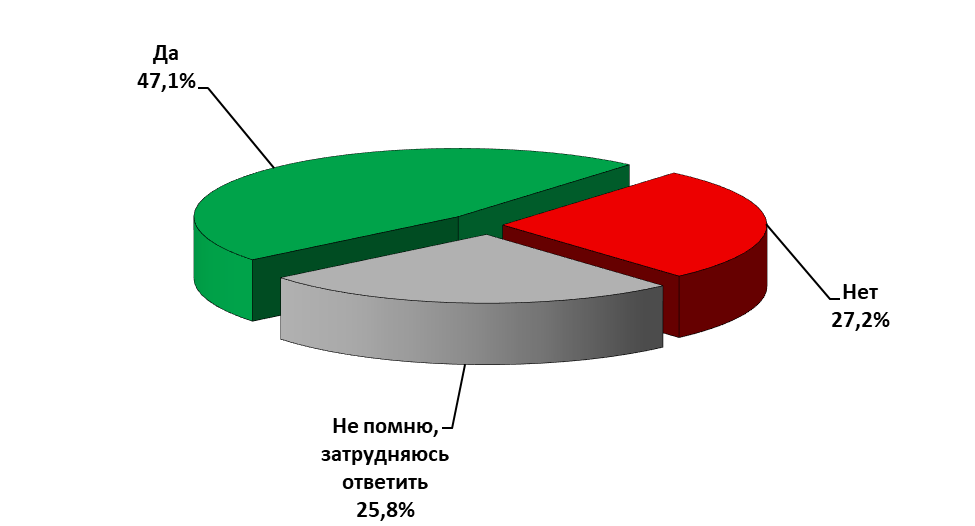
Четверть опрошенных респондентов указали на отсутствие специального окна или кабинета в помещении учреждения – 27,2% (в 2022-2023 гг. - 39,0%, в 2021-2022 гг. – 34,9%, в 2020-2021 гг. – 38,1%, в 2019-2022 гг. – 46,6%, в 2018-2019 гг. – 42,2%, в 2017-2018 гг. – 44,5%, в 2016-2017 гг. – 42,7%, в 2015-2016 гг. – 47,2%). Еще четверть опрошенных затруднились ответить, есть ли окно приема заявителей, записанных через онлайн-сервис, или нет (25,8%).

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 оффлайн-посетителей, N=4532 чел.)



**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**

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. Изменение методики опроса и разделение получателей услуг по способу получения услуги (лично через обращение в соответствующий орган или МФЦ, полностью через сайт «Госуслуги» либо в смешанном формате) оказало влияние на изменение временных показателей.

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 2023-2024 гг. **7,4** **мин.** (в 2022-2023 гг. – 5,9 мин., в 2021-2022 гг. – 5,8 мин., в 2020-2021 гг. – 6,1 мин., в 2019-2020 гг. – 7,1 мин., в 2018-2019 гг. – 6,9 мин., в 2017-2018 гг. – 12,3 мин., в 2016-2017 гг. – 14,3 мин., в 2015-2016 гг. – 15,3 мин., в 2014-2015 гг. – 19,1 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  **8,9 мин.** (в 2022-2023 гг. – 7,3 мин., в 2021-2022 гг. – 7,4 мин., в 2020-2021 гг. – 7,9 мин., в 2019-2020 гг. – 8,7 мин., в 2018-2019 гг. – 10,2 мин., в 2017-2018 гг. – 15,1 мин., 2016-2017 гг. – 17,3 мин., 2015-2016 гг. – 18,6 мин., 2014-2015 гг. – 21,9 мин.).

Большинство получателей удовлетворены временем ожидания в очереди, чтобы сдать документы - 86,6% (см. Диаграмму 3.2.1). Показатель удовлетворенности временем ожидания в очереди, чтобы сдать документы, немного снизился по сравнению с прошлым годом: в 2022-2023 гг. - 97,0%, в 2021-2022 гг. он составлял 82,2%, в 2020-2021 гг. – 85,9%, в 2019-2020 гг. – 86,9%, в 2018-2019 гг. – 88,8%, в 2017-2018 гг. – 88,3%, 2016-2017 гг. – 89,2%, 2015-2016 гг. – 87,3%, 2014-2015 гг. – 88,8%.

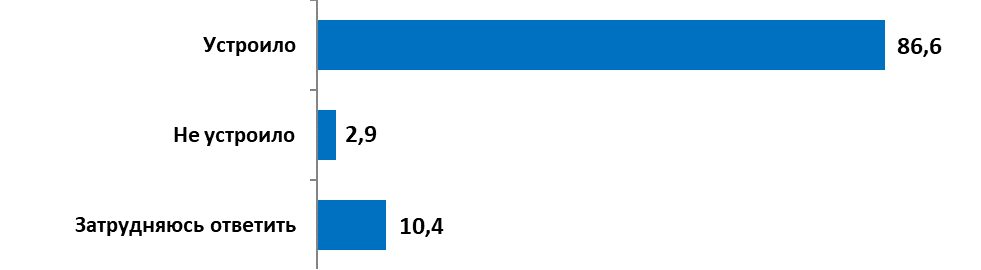
Диаграмма 3.2.1

**Распределение ответов на вопрос:**

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

**чтобы сдать документы?»**

(в % от общего числа оффлайн-посетителей, N=4532 чел.)



В целом 98,9% респондентов подали документы с первого раза, 1,1% опрошенных пришлось обращаться повторно (см. Диаграмму 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 оффлайн-посетителей, N=4532 чел.)



Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления), чтобы получить результат услуги составило **5,9 мин.** (в 2022 – 2023 гг. - 4,5 мин., в 2021-2022 гг. – 4,3 мин., в 2020-2021 гг. и в 2019-2020 гг. – 5,5 мин., в 2018-2019 гг. – 3,6 мин., в 2017-2018 гг. – 9,4 мин., в 2016-2017 гг. – 11,3 мин., в 2015-2016 гг. – 12,1 мин., в 2014-2015 гг. –17,5 мин.).

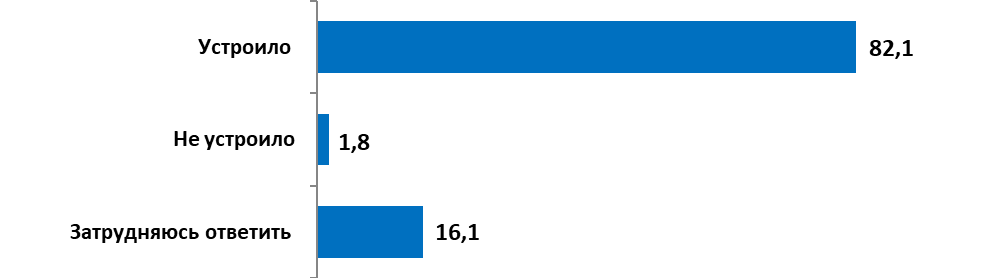
Доля тех, кого устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги, составляет 82,1% опрошенных, 1,8% респондентов остались недовольны этим параметром (см. Диаграмму 3.2.3).

Диаграмма 3.2.3

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа оффлайн-посетителей, N=5508 чел.)



Показатели среднего времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации по отдельным муниципальным образованиям представлены в Таблице 3.2.1.

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 | Среднее время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | Среднее время ожидания в очереди |
| --- | --- | --- | --- |
| Самарская область | 8,9 | 5,9 | 7,4 |
| Городские округа | | | |
| Самара | 17,1 | 13,5 | 15,3 |
| Тольятти | 11,4 | 7,7 | 9,6 |
| Жигулевск | 16,3 | 9,4 | 12,8 |
| Кинель | 5,7 | 5,1 | 5,4 |
| Новокуйбышевск | 17,2 | 8,4 | 12,8 |
| Октябрьск | 12,2 | 6,8 | 9,5 |
| Отрадный | 3,7 | 3,0 | 3,3 |
| Похвистнево | 4,9 | 3,3 | 4,1 |
| Сызрань | 10,8 | 10,4 | 10,6 |
| Чапаевск | 14,3 | 5,8 | 10,0 |
| Муниципальные районы | | | |
| Алексеевский | 9,1 | 7,6 | 8,4 |
| Безенчукский | 2,9 | 1,6 | 2,3 |
| Богатовский | 8,3 | 3,9 | 6,1 |
| Большеглушицкий | 3,8 | 3,2 | 3,5 |
| Большечерниговский | 3,2 | 2,5 | 2,9 |
| Борский | 8,0 | 3,9 | 6,0 |
| Волжский | 15,7 | 10,4 | 13,0 |
| Елховский | 10,1 | 8,7 | 9,4 |
| Исаклинский | 4,7 | 2,4 | 3,5 |
| Камышлинский | 6,7 | 2,4 | 4,5 |
| Кинельский | 3,3 | 3,1 | 3,2 |
| Кинель-Черкасский | 2,8 | 2,1 | 2,4 |
| Клявлинский | 10,0 | 7,7 | 8,9 |
| Кошкинский | 11,3 | 7,3 | 9,3 |
| Красноармейский | 11,9 | 4,2 | 8,1 |
| Красноярский | 10,8 | 8,9 | 9,9 |
| Нефтегорский | 11,8 | 9,3 | 10,6 |
| Пестравский | 12,7 | 11,8 | 12,3 |
| Похвистневский | 5,3 | 4,4 | 4,8 |
| Приволжский | 6,8 | 4,4 | 5,6 |
| Сергиевский | 12,5 | 8,6 | 10,5 |
| Ставропольский | 14,8 | 9,2 | 12,0 |
| Сызранский | 11,2 | 9,7 | 10,5 |
| Хворостянский | 9,5 | 6,1 | 7,8 |
| Челно-Вершинский | 6,5 | 4,8 | 5,6 |
| Шенталинский | 2,7 | 1,9 | 2,3 |
| Шигонский | 13,7 | 7,3 | 10,5 |

\* Среднее время ожидания в очереди по Самарской области в целом рассчитывалось по общеобластной выборке (N=8322 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 **6,1 мин.** (в 2022 гг. - 5,5 мин.). В текущем году во всех, кроме г.о. Сызрань, территориальных образованиях среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг соответствует нормативу.

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 | Среднее время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | Среднее время ожидания в очереди |
| --- | --- | --- | --- |
| Самарская область | 7,5 | 4,6 | 6,1 |
| Городские округа | | | |
| Самара | 17,0 | 12,5 | 14,7 |
| Тольятти | 16,1 | 10,1 | 13,1 |
| Жигулевск | 14,3 | 10,4 | 12,3 |
| Кинель | 5,6 | 3,3 | 4,5 |
| Новокуйбышевск | 20,0 | 9,5 | 14,8 |
| Октябрьск | 13,7 | 8,2 | 10,9 |
| Отрадный | 3,6 | 3,1 | 3,4 |
| Похвистнево | 5,0 | 3,4 | 4,2 |
| Сызрань | 14,8 | 19,9 | 17,4 |
| Чапаевск | 10,6 | 3,4 | 7,0 |
| Муниципальные районы | | | |
| Алексеевский | 7,4 | 6,4 | 6,9 |
| Безенчукский | 2,8 | 1,5 | 2,2 |
| Богатовский | 7,0 | 3,2 | 5,1 |
| Большеглушицкий | 3,7 | 3,1 | 3,4 |
| Большечерниговский | 2,7 | 2,2 | 2,5 |
| Борский | 7,5 | 4,2 | 5,8 |
| Волжский | 13,7 | 8,4 | 11,1 |
| Елховский | 9,6 | 7,2 | 8,4 |
| Исаклинский | 3,8 | 1,8 | 2,8 |
| Камышлинский | 6,6 | 2,9 | 4,7 |
| Кинельский | 3,0 | 3,1 | 3,0 |
| Кинель-Черкасский | 2,4 | 1,7 | 2,1 |
| Клявлинский | 9,4 | 7,9 | 8,6 |
| Кошкинский | 12,9 | 8,6 | 10,7 |
| Красноармейский | 7,0 | 2,9 | 4,9 |
| Красноярский | 12,1 | 7,3 | 9,7 |
| Нефтегорский | 14,0 | 10,1 | 12,0 |
| Пестравский | 17,4 | 10,2 | 13,8 |
| Приволжский | 4,7 | 3,8 | 4,2 |
| Похвистневский | 5,3 | 1,9 | 3,6 |
| Сергиевский | 12,9 | 5,7 | 9,3 |
| Ставропольский | 18,2 | 9,3 | 13,8 |
| Сызранский | 12,9 | 5,3 | 9,1 |
| Хворостянский | 9,0 | 3,9 | 6,4 |
| Челно-Вершинский | 4,8 | 3,8 | 4,3 |
| Шенталинский | 2,3 | 1,8 | 2,0 |
| Шигонский | 13,9 | 6,2 | 10,1 |

\* Среднее время ожидания в очереди по Самарской области в целом рассчитывалось по общеобластной выборке посетителей МФЦ (N=3061 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 – 7,4 мин.** (в 2022-2023гг. - 5,9 мин., в 2021-2022 гг. – 5,9 мин., в 2021-2021 г. – 6,1 мин., в 2019-2020 гг. – 7,1 мин., в 2018-2019 гг. – 8,7 мин., 2017-2018 гг. – 12,4 мин., 2016-2017 гг. – 14,5 мин., 2015-2016 гг. – 15,4 мин., в 2014-2015 гг. – 20,1 мин.);

**- у представителей бизнес-сообщества – 8,0 мин.** (в 2022-2023гг. - 6,9 мин., в 2021-2022 гг. – 3,0 мин., в 2020-2021 г. – 7,4 мин., в 2019-2020 гг. – 5,4 мин., в 2018-2019 гг. – 4,15 мин., в 2017-2018 гг. – 7,5 мин., в 2016-2017 гг. – 7,2 мин., в 2015-2016 гг. – 9,7 мин., в 2014-2015 гг. – 16,4 мин.).

При этом *среднее время ожидания в очереди, чтобы сдать документы для получения государственных* (муниципальных) услуг, составило (см. Диаграмму 3.2.4):

- у физических лиц – **8,9 мин.** (в 2022-2023гг. - 7,3 мин., в 2021-2022 гг. – 7,5 мин., в 2020-2021 г. – 7,8 мин., в 2019-2020 гг. – 8,8 мин., в 2018-2019 гг. – 8,7 мин., в 2017-2018 гг. – 15,2 мин., в 2016-2017 гг. – 17,5 мин., в 2015-2016 гг. – 18,6 мин., в 2014-2015 гг. – 22,5 мин.);

- у представителей бизнес-сообщества – **7,7 мин.** (в 2022-2023гг. - 7,4 мин., в 2021-2022 гг. – 3,6 мин., в 2020-2021 г. – 103 мин., в 2019-2020 гг. – 6,3 мин., в 2018-2019 гг. – 5,5 мин., в 2017-2018 и в 2016-2017 гг. – по 10,4 мин., в 2015-2016 гг. – 11,1 мин., в 2014-2015 гг.– 17,7 мин.).

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

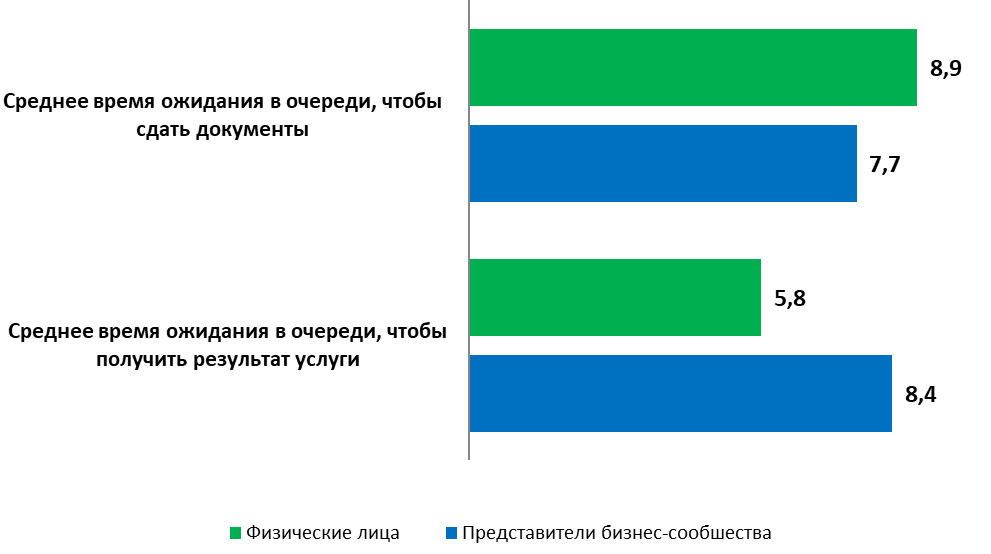
- у физических лиц – **5,8 мин.** (в 2022-2023гг. - 4,4 мин., в 2021-2022 гг. – 4,3 мин., в 2020-2021 г. – 4,4 мин., в 2019-2020 гг. – 5,5 мин., в 2018-2019 гг. – 3,9 мин., в 2017-2018 гг. – 9,5 мин., в 2016-2017 гг. – 11,4 мин., в 2015-2016 гг. – 12,2 мин., в 2014-2015 гг. – 17,6 мин.);

- у представителей бизнес-сообщества – **8,4 мин.** (в 2022-2023гг. - 6,4 мин., в 2021-2022 гг. – 2,5 мин., в 2020-2021 г. – 4,5 мин., в 2019-2020 гг. – 4,6 мин., в 2018-2019 гг. – 2,8 мин., в 2017-2018 гг. – 4,6 минуты, в 2016-2017 гг. – 4,1 мин., в 2015-2016 гг. – 8,2 мин., в 2014-2015 гг. – 15,4 мин.).

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 (см. Таблицу 3.2.3).

Две услуги «Информирование об административных правонарушениях, оплата штрафов» и «Получение электронных медуслуг (онлайн запись к врачу, вызов врача на дом, прикрепление к поликлинике и пр.)» не отражены в Таблице 3.2.3, поскольку данные услуги были получены преимущественно в онлайн-формате, а число оффлайн-получателей является статистически незначимым.

Таблица 3.2.3

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

(в минутах)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | **Среднее время ожидания (мин.)** | | | | | | | |
|  | **2016-2017** | **2017-2018** | **2018-2019** | **2019-2020** | **2020-2021** | **2021-2022** | **2022-2023** | **2023-2024** |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 13,4 | 12,4 | 9,1 | 7,5 | 6,1 | 5,2 | 5,6 | 7,1 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 35,9 | 12,9 | 6,5 | 5,6 | 4,4 | 4,0 | 5,3 | 10,5 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 14,9 | 10,3 | 9,6 | 6,6 | 5,8 | 5,0 | 5,0 | 5,4 |
| Получение заграничного паспорта |  |  |  |  |  |  | 6,0 | 7,4 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 19,9 | 14,0 | 8,0 | 7,5 | 9,9 | 3,9 | 7,5 | 12,3 |
| Получение справки о составе семьи | - | 8,2 | 4,9 | 8,3 | 3,6 | 3,6 | 8,8 | 4,8 |
| Получение справки об отсутствии судимости | 8,0 | 6,0 | 8,1 | 6,8 | 5,4 | 3,7 | 3,7 | 5,0 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 14,2 | 10,9 | 7,9 | 12,8 | 5,7 | 5,1 | 7,5 | - |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 14,8 | 18,6 | 16,3 | 11,5 | 8,7 | 5,8 | 12,5 | 7,2 |
| Получение выплат на детей (ежемесячная выплата на детей от 3 до 7 лет) | - | - | - | 8,1 | 9,7 | 1,4 | 7,4 | 6,6 |

**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 2,06 раза, в том числе среднее число обращений граждан, чтобы сдать документы –1,02 раза, среднее число обращений, чтобы получить результат услуги – 1,04 раза.**

В 2022-2023 гг. итоговый показатель по среднему числу обращений был практически идентичным и составлял 2,05раза (сдать документы – 1,02, получить результаты услуги – 1,03). В 2021-2022 гг. - 2,07 раза (сдать документы – 1,02, получить результаты услуги – 1,05), в 2020-2021 гг. – 2,1 (сдать документы – 1,03 раза, получить результат услуги – 1,07 раза), в 2019-2020 г. – 2,12 раза (сдать документы – 1,05 раза, получить результат услуги – 1,07 раза), в 2018-2019 гг. 3,7 раза (сдать документы – 2,6 раза, получить результат услуги – 1,1 раза), в 2017-2018 гг. – 2,0 раза (сдать документы – 1,06 раза, получить результат услуги – 0,92 раза), в 2016-2017 гг. – 2,1 раза (сдать документы – 1,16 раз, получить результат услуги – 0,97 раза), а в 2015-2016 гг. итоговый показатель по среднему числу обращений составлял 2,54 раза (сдать документы – 1,17 раза, чтобы получить результат услуги – 1,37 раза).

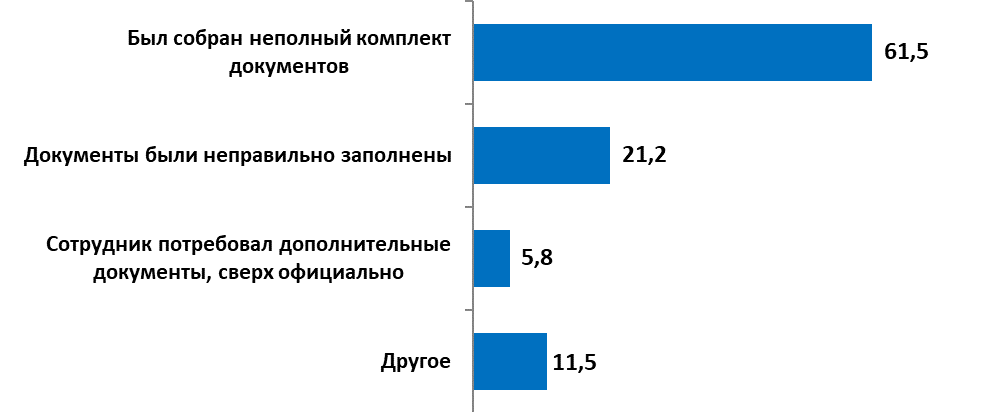
Основная причина повторного обращения для половина респондентов – 61,5% – отсутствие полного пакета документов, необходимых для получения услуги. На втором месте стоит неправильное заполнение документов (21,2% опрошенных). У 5,8% повторно обратившихся для подачи документов сотрудник потребовал дополнительные документы, сверх установленных (см. Диаграмму 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=52 чел.)



Непосредственно в соответствующий орган власти (паспортный стол, налоговую службу и проч.) для получения услуги обращались 14,5% опрошенных (см. Диаграмму 3.2.6). Доля тех, кто обратился в МФЦ, составила 36,8% респондентов. Доля клиентов МФЦ, по сравнению с прошлогодними замерами заметно снизилась: в 2022-2023 гг. она составляла 61,3% (в 2021-2022 гг. - 53,5%, в 2020-2021 гг. – 65,7% в 2019-2020 гг. –55,7%, в 2018-2019 гг. – 66,8%, в 2017-2018 гг. и 2016-2017 гг. этот показатель был равен соответственно 61,6% и 46,8%).

При этом увеличилась доля получивших услугу через сайт «Госуслуги» без личного посещения госорганизации – 33,8%. Еще 11,7% опрошенных подали документы через сайт «Госуслуги», а получили результат в соответствующем органе.

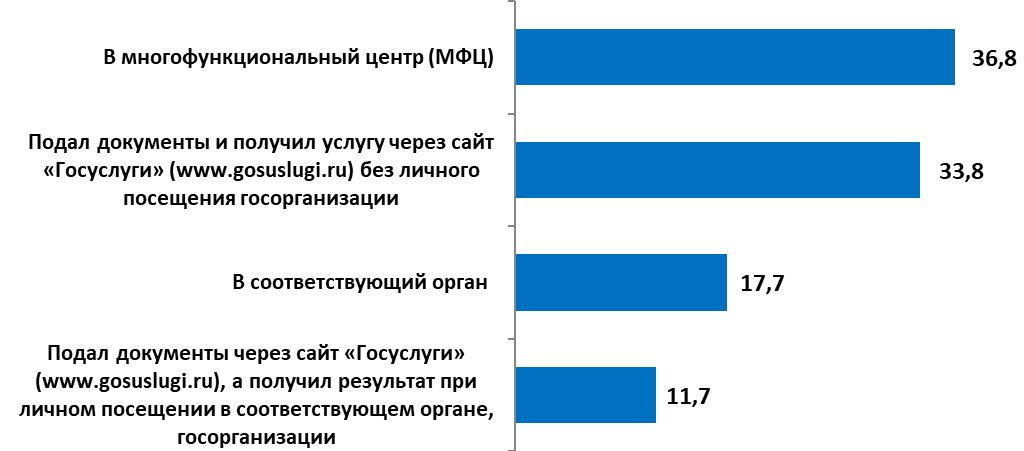
Пятая часть обратилась за получением услуги непосредственно в соответствующий орган – 17,7%.

Диаграмма 3.2.6

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8322 чел.)



**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, практически такой же, как у граждан в целом – 2,1 раз** (в 2022-2023 гг. - 2,24 раза, в 2021-2022 гг. – 2,06 раза, в 2020-2021 гг. – 2,04 раза, в 2019-2020 гг. – 2,2 раза, в 2018-2019 гг. – 3,7 раза, в 2017-2018 гг., в 2016-2017 гг., в 2015-2016 гг. и в 2014-2015 гг.– 1,7 раза, 2 раза, 2 раза, 2,6 раза соответственно).

Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для сбора, сдачи документов для получения услуги составило - **1,0** (в 2022-2-23 гг. - 1,02 раза, в 2021-2022 гг. – 1,02 раза, в 2020-2021 гг. – 1,04 раза, в 2019-2020 гг. – 1,3 раза, в 2018-2019 гг. – 3,7 раза, в 2017-2018 гг., в 2016-2017 гг., в 2015-2016 гг. и в 2014-2015 гг. – 1,9 раза, 1,1 раза, 1,2 раза, 1,0 раз, 1,2 раза соответственно).

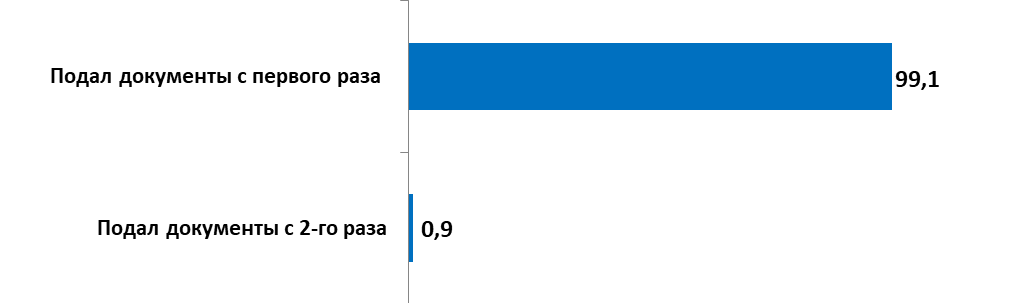
Подавляющее большинство опрошенных представителей бизнес-сообщества – 99,1% – сдали документы с первого раза (см. Диаграмму 3.2.7).

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 предпринимателей, обратившихся за услугой в МФЦ или соответствующий орган, N=108 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 раз** (в 2022-2023 гг. - 1,22 раза, в 2021-2022 гг. – 1,04 раза, в 2020-2021 гг. – 1,0 раза, в 2010-2020 гг. – 1,2 раза, в 2018-2019 гг. – 1,1 раза, в 2017-2018 гг. – 0,7 раза, в 2016-2017 гг. – 0,84 раза, в 2015-2016 гг. – 1 раз, в 2014-2015 гг. –1,4 раза).

Среди тех представителей бизнес-сообщества, которым пришлось обращаться в орган власти для получения результата услуги, 90,9% делали это всего 1 раз. Более одного раза обращались в организацию для получения конечного результата услуги 9,1% представителя бизнес-сообщества (см. Диаграмму 3.2.8).

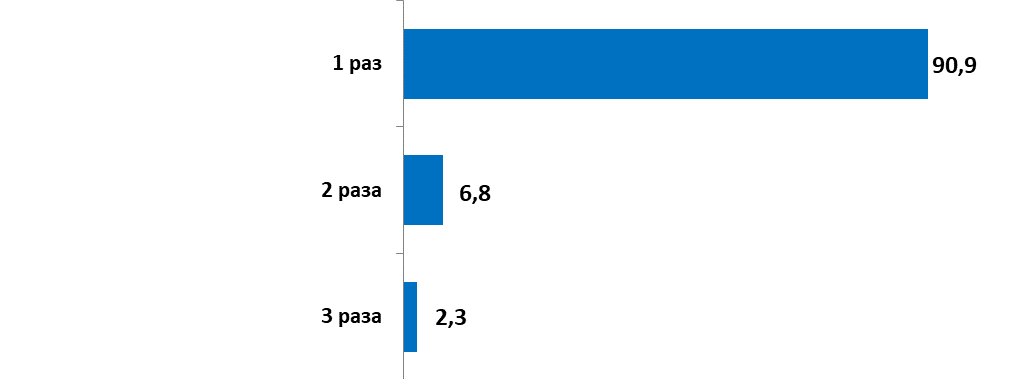
Диаграмма 3.2.8

**Распределение ответов на вопрос:**

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

**для получения конечного результата услуги?»**

(в % от общего опрошенных предпринимателей, N=44 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, демонстрирует, что регламент по срокам предоставления услуги соответствует нормативам у половины общественно значимых услуг. Необходимо отметить, что средний срок оказания услуги «Оформление (перерасчет) пенсии» составляет 30,2 дня. Однако следует иметь в виду, что граждане, оценивая временные издержки при оформлении (перерасчете) пенсии, часто под «результатом» понимают не факт предоставления в орган власти всех документов, а факт получения денежных средств.

Сроки предоставления большинства государственных и муниципальных услуг, по сравнению с 2022-2023 гг., несколько сократились (на 1-2 дня).

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 10 рабочих дней со дня приема заявления и документов, необходимых для государственной регистрации, если иные сроки не установлены федеральным законом | 8,2 |
| 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. | 7,4 |
| 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. | 21,6 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | При наличии всех необходимых документов – в день обращения, но не 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. | 5,1 |
| Получение (оформление) выплат и пособий на детей и беременных женщин | Перечисление ежемесячной выплаты на детей от 3 до 7 лет осуществляется региональными органами власти социальной защиты населения Российской Федерации в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня регистрации заявления. | 8,0 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | Территориальное органы ПФР рассматривают заявление о назначении страховой пенсии в течение 10 рабочих дней со дня приема заявления при наличии всех необходимых документов. Срок рассмотрения заявления может быть приостановлен до завершения проверки, представления дополнительно запрошенных документов, но не более чем на 3 месяца.  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. При необходимости уточнения данных срок рассмотрения может быть продлен до 3-ех месяцев. | 30,2 |
| 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. | 2,7 |
| Получение справки 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. | 1,2 |
| Информирование об административных правонарушениях, оплата штрафов | Копия постановления по делу об административном правонарушении вручается под расписку физическому лицу, или законному представителю физического лица, или законному представителю юридического лица, в отношении которых оно вынесено, а также потерпевшему по его просьбе либо высылается указанным лицам по почте заказным почтовым отправлением в течение 3-ех дней со дня вынесения указанного постановления.  Административный штраф должен быть уплачен в полном размере лицом, привлеченным к административной ответственности, не позднее 60 дней со дня вступления постановления о наложении административного штрафа в законную силу, за исключением случаев, предусмотренных частями 1.1, 1.3 - 1.3-3 и 1.4 статьи 32.2 КоАП РФ, либо со дня истечения срока отсрочки или срока рассрочки, предусмотренных статьей 31.5 настоящего КоАП РФ.  Постановление будет считаться доставленным (врученным) на следующий день с момента его размещения в личном кабинете адресата на Едином портале госуслуг (при наличии согласия на получение постановлений исключительно в личный кабинет на портале) или с момента входа адресата на единый портал с использованием единой системы идентификации и аутентификации в течение 7 дней со дня размещения постановления в личном кабинете на портале. | 1,0 |
| Получение заграничного паспорта | Со дня подачи заявления с приложением всех необходимых документов по месту жительства (прописки) срок составляет 30 дней, по месту фактического проживания 30 дней (если это регион вашей прописки) и 3 месяца (если регион другой), по месту временной регистрации — 3 месяца. | 26,3 |
| Получение электронных медуслуг (онлайн запись к врачу, вызов врача на дом, электронный больничный и пр.) | Электронный медицинский документ-это цифровой аналог бумажного документа, хранящегося в медицинской организации. В нём есть сведения об оказанной медицинской помощи: результаты осмотра, обследований, данные о диагнозе и назначениях.  Посмотреть свои данные можно на Госуслугах, если у вас подтверждённая учётная запись. В личном кабинете отображаются документы, выданные с 1 сентября 2022 г.  Информация поступает из медицинских организаций. Новые документы будут приходить автоматически. Обычно через 1 рабочий день после создания, но иногда это может занять до 30 рабочих дней. | 3,8 |

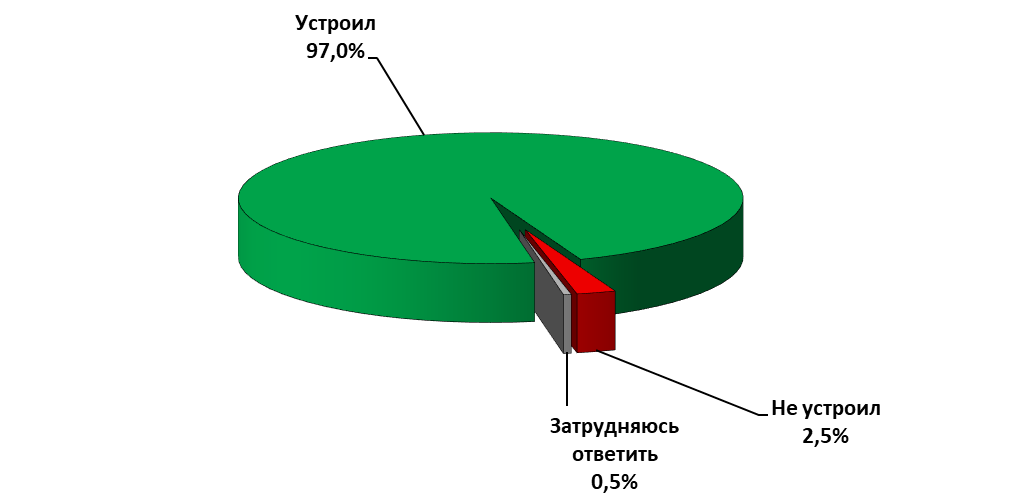
В целом большинство респондентов удовлетворено сроками оказания услуг (97,0%). Лишь 2,5% получателей дали негативную оценку данному параметру предоставления государственных и муниципальных услуг (см. Диаграмму 3.2.9). Анализ данных мониторинга (2013-2023 гг.) позволяет констатировать стабильно высокий уровень удовлетворенности сроком оказания услуги на уровне 90,0-96,0% опрошенных.

Диаграмма 3.2.9

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8322)



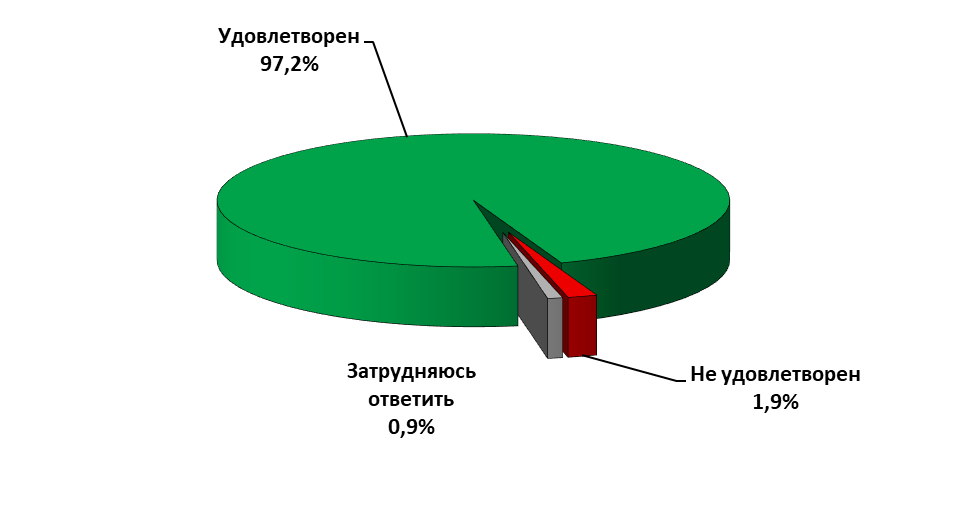
Срок предоставления услуги оценивали получатели всех видов услуг, в том числе и электронных. Получателям, которые в процессе получения услуги прибегали к оффлайн практике обращения (либо при подаче документов, либо при получении результата услуги), был задан вопрос об удовлетворенности временем, которое они потратили на получение результата услуги. В итоге, 97,2% опрошенных дали высокие оценки данному параметру (см. Диаграмму 3.2.10).

Диаграмма 3.2.10

**Распределение ответов на вопрос:**

**«В целом насколько Вы удовлетворены временем, которое Вы потратили на получение результата услуги?»**

(в % от общего числа опрошенных, N=5508)



Тем, кто остался не удовлетворен временными затратами на получение результата услуги был задан вопрос о причинах этого. Среди причин, которые указали респонденты, были названы, в первую очередь, многократность обращений в учреждение (22,7%) и длительное ожидание в очереди, чтобы сдать или получить документы (34,4%), а также большой срок ожидания услуги в целом – 16,9% (см. Диаграмму 3.2.11).

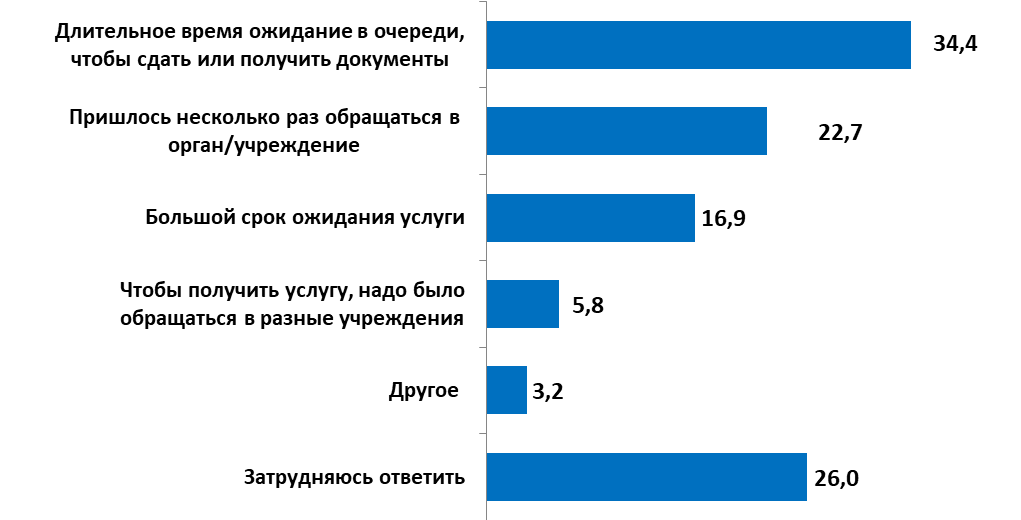
Диаграмма 3.2.11

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от числа не удовлетворённых временем,

потраченным на получение услуги, N=154 чел.)[[1]](#footnote-1)



**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 58,0% участников мониторинга. Каждый десятый опрошенный не смог вспомнить объем расходов, потраченных на получение услуги (11,3%).

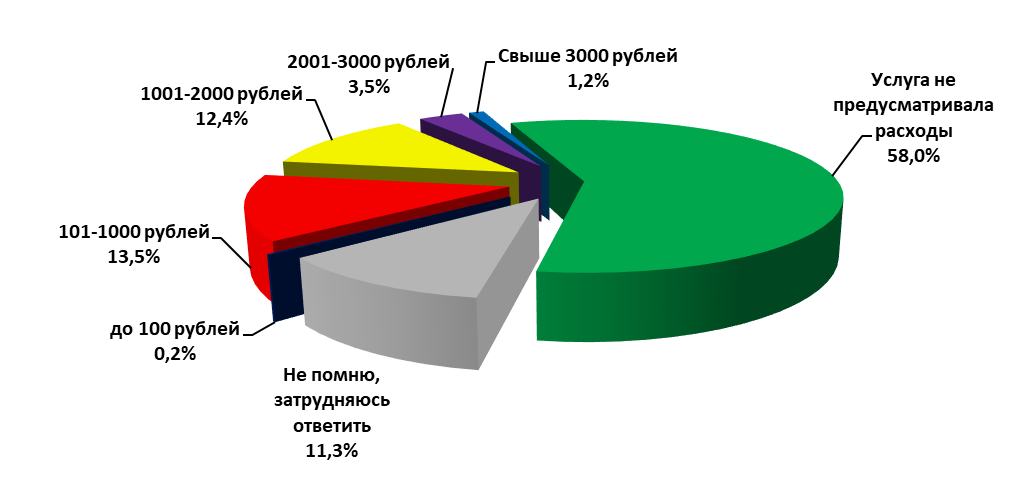
Каждый третий опрошенный отметил, что предоставление услуги было связано с финансовыми издержками – 30,7% (см. Диаграмму 3.3.1). В 2022-2023 гг. аналогичная доля заявителей составляла 29,1% (в 2021-2022 гг. - 28,9%, в 2020-2021 гг. – 29,4% респондентов, в 2019-2020 гг. – 26,5%, в 2018-2019 гг. – 27,3%, в 2017-2018 гг. – 26,7%, в 2016-2017 гг. – 29,7%, в 2015-2016 и 2014-2015 гг. – 33,0% и 35,0% 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, N=8322 чел.)



Среди тех, у кого были материальные затраты, наибольшую часть (13,5%) составляют опрошенные, чьи расходы были в пределах 1000 рублей и меньше, эти показатели практически идентичны показателям 2022-2023 гг. (13,1%).

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.** | **101-1000 руб.** | **1001-2000 руб.** | **2001-3000 руб.** | **Свыше 3000 руб.** | **Услуга не предус-матривала расходы** | **Не помню, затрудняюсь ответить** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 0,4 | 12,3 | 38,6 | 8,6 | 1,6 | 9,7 | 28,7 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 0,3 | 79,4 | 1,1 | 0,4 | 0,2 | 5,3 | 13,2 |
| Получение справки об отсутствии судимости | 0,1 | 0,1 |  | 0,2 |  | 97,1 | 2,5 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | - | 1,5 | 65,1 | 5,8 | 0,4 | 6,7 | 20,5 |
| Получение (оформление) выплат и пособий на детей и беременных женщин | 0,2 | 0,2 | 0,2 | - | - | 97,9 | 1,6 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0,2 | 0,5 | 0,5 | 0,2 | - | 93,8 | 4,8 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 0,2 | 13,6 | 35,6 | 7,7 | 0,7 | 15,1 | 27,0 |
| Получение справки о составе семьи | 0,3 | 0,6 | - | - | - | 95,9 | 3,3 |
| Информирование об административных правонарушениях, оплата штрафов | - |  | 0,4 | - | - | 98,5 | 1,1 |
| Получение заграничного паспорта | - | 2,7 | 31,0 | 31,9 | 21,4 | 3,9 | 9,0 |
| Получение электронных медуслуг (онлайн запись к врачу, вызов врача на дом, электронный больничный и пр.) | 0,3 | 0,3 | 0,3 | - | - | 97,5 | 1,6 |

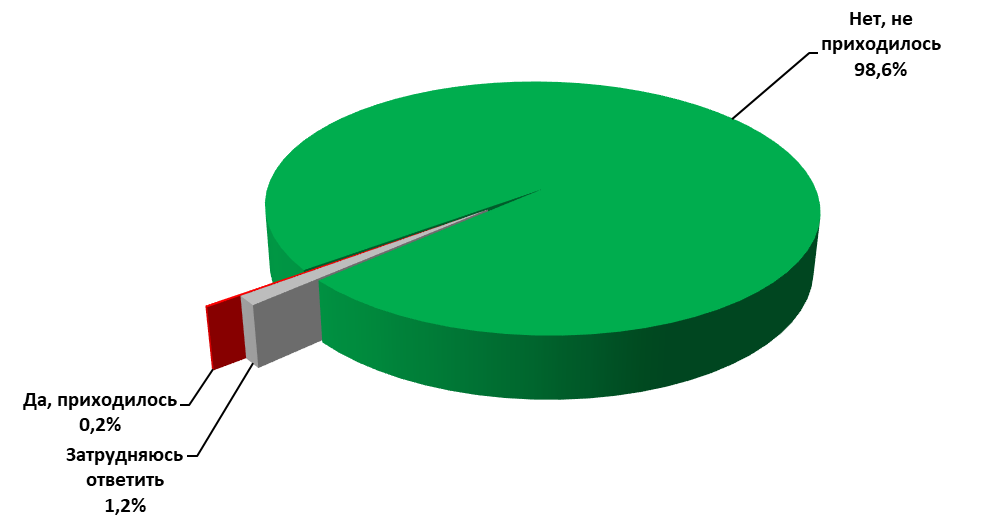
В 2023-2024 гг. с проблемой неформальных платежей в процессе получения услуги столкнулись 13 респондентов, т.е. 0,2%. В прошлом году доля столкнувшихся с данной проблемой также была очень мала и составляла всего 4 опрошенных (в 2014-2015 гг. – 1,0%, в 2015-2016 гг. – 0,4%, в 2016-2017 гг. – 0,3%, в 2017-2018 гг. – 0,4%, в 2018-2019 гг. – 0,2%, в 2019-2020 гг. – 0,3%, 2021-2022 гг. – 0,1%, (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, N=8322 чел.)



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

Как и в предыдущих замерах мониторинга, подавляющее большинство заявителей – 97,0% – не сталкивались с трудностями в процессе получения государственных и муниципальных услуг (в 2014-2015 гг. – 81,5%, 2015-2016 гг. – 84,2%, 2016-2017 гг. – 84,2%, 2017-2018 гг. – 84,0%, 2018-2019 гг. – 86,0%, 2019-2020 гг. – 91,1%, 2020-2021 гг. – 93,2%, 2021-2022 гг. – 92,2%, в 2022-2023 – 94,4%).

Анализ данных позволил выделить типичные проблемы получателей государственных и муниципальных услуг. На проблему больших очередей указали 0,9% опрошенных, на требование избыточных документов – 0,7%, на большие сроки получения услуги – 0,5% респондентов (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 % по столбцу в каждой группе)[[2]](#footnote-2)

|  | **Предприниматели**  N=170 | **Граждане**  N=8152 | **В целом**  N=8322 |
| --- | --- | --- | --- |
| Большие очереди | 0,0 | 0,9 | 0,9 |
| Требование избыточных документов, сведений | 0,6 | 0,7 | 0,7 |
| Большие сроки получения услуги | 0,0 | 0,5 | 0,5 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 0,0 | 0,4 | 0,4 |
| Сложность заполнения официальных форм, бланков | 0,0 | 0,3 | 0,3 |
| Необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги | 0,6 | 0,3 | 0,3 |
| Неудобное расположение учреждения | 1,2 | 0,2 | 0,2 |
| Ошибки в выданных документах | 0,0 | 0,2 | 0,2 |
| Отсутствие необходимой информации об услуге | 0,0 | 0,2 | 0,2 |
| Неудобный режим работы | 0,0 | 0,2 | 0,2 |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | 0,6 | 0,2 | 0,2 |
| Недостаточная компетентность, грубость сотрудников | 0,0 | 0,2 | 0,2 |
| Избирательное отношение к заявителям | 0,0 | 0,2 | 0,2 |
| Нельзя узнать, на какой стадии находится рассмотрение запроса | 0,0 | 0,1 | 0,1 |
| Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги | 0,0 | 0,1 | 0,1 |
| Некомфортные условия приема | 0,0 | 0,1 | 0,1 |
| Другое | 0,6 | 0,4 | 0,4 |
| Трудностей не было | 97,6 | 97,0 | 97,0 |

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.

Все проблемы не превышают двух процентов, что находится в пределах ошибки выборки. Лишь в одном случае - «*Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов*» - 2,7% опрошенных отметили проблему больших очередей (см. Таблицу 3.4.2).

Таблица 3.4.2

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

(в % от общего числа опрошенных; сумма ответов выше 100 %,

т.к. респондент мог выбрать несколько вариантов ответа)

|  | **Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним** | **Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации** | **Получение заграничного паспорта** | **Оформление (перерасчет) пенсии** | **Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов** | **Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)** | **Получение (оформление) выплат и пособий на детей и беременных женщин** | **Получение справки о составе семьи** | **Информирование об административных правонарушениях, оплата штрафов** | **Получение справки об отсутствии судимости** | **Получение электронных медуслуг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Требование избыточных документов, сведений | 1,4 | 0,2 | 0,9 | 1,8 | 0,5 | 0,0 | 0,6 | 0,3 | 0,4 | 0,0 | 0,3 |
| Необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги | 0,2 | 0,0 | 0,3 | 0,5 | 0,0 | 0,0 | 1,9 | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,3 |
| Ошибки в выданных документах | 0,6 | 0,2 | 0,0 | 0,7 | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,1 | 0,0 |
| Сложность заполнения официальных форм, бланков | 0,5 | 0,1 | 0,0 | 0,5 | 0,5 | 0,0 | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,1 | 0,0 |
| Неудобный режим работы | 0,3 | 0,2 | 0,0 | 0,5 | 0,2 | 0,6 | 0,0 | 0,3 | 0,4 | 0,1 | 0,3 |
| Большие очереди | 1,8 | 0,3 | 0,3 | 0,5 | 2,7 | 1,9 | 0,0 | 0,3 | 0,0 | 0,3 | 1,9 |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | 0,2 | 0,2 | 0,0 | 0,5 | 0,0 | 0,0 | 0,4 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,6 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 0,9 | 0,1 | 1,2 | 0,0 | 1,0 | 1,5 | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Большие сроки получения услуги | 0,9 | 0,4 | 2,1 | 0,7 | 0,7 | 0,4 | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,4 | 0,3 |
| Отсутствие необходимой информации об услуге | 0,5 | 0,2 | 0,9 | 0,0 | 0,2 | 0,4 | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги | 0,2 | 0,0 | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Недостаточная компетентность, грубость сотрудников | 0,3 | 0,1 | 0,3 | 0,0 | 0,5 | 0,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,6 |
| Избирательное отношение к заявителям | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,5 | 0,5 | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,4 | 0,0 | 0,6 |
| Некомфортные условия приема | 0,1 | 0,0 | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,3 |
| Нельзя узнать, на какой стадии находится рассмотрение запроса | 0,2 | 0,0 | 0,6 | 0,2 | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,1 | 0,0 |
| Неудобное расположение учреждения | 0,1 | 0,1 | 0,0 | 0,5 | 0,0 | 1,1 | 0,0 | 0,6 | 0,0 | 0,1 | 0,6 |
| Другое | 0,3 | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,5 | 0,9 | 0,6 | 0,0 | 1,1 | 0,0 | 2,5 |
| Трудностей не было | 95,7 | 98,5 | 96,1 | 95,7 | 95,5 | 97,0 | 96,9 | 99,2 | 98,5 | 99,2 | 95,3 |

**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 94,8% опрошенных (2014-2015 гг. – 73,7%, 2015-2016 гг. – 72,8%, 2016-2017 гг. – 86,4%, 2017-2018 гг. – 90,5%, 2018-2019 гг. – 94,1%, 2019-2020 гг. – 96,6%, 2020-2021 гг. – 98,6%, 2021-2022 гг. – 98,3%, 2022-2023 гг. – 98,5% респондентов).

Данные текущего замера мониторинга позволяют говорить о единичных случаях, мешающих комфортному ожиданию заявителей (доля отметивших отсутствие необходимого для них элемента комфортной среды варьируется в пределах 0,1-1,5%) (см. Диаграмму 3.5.1).

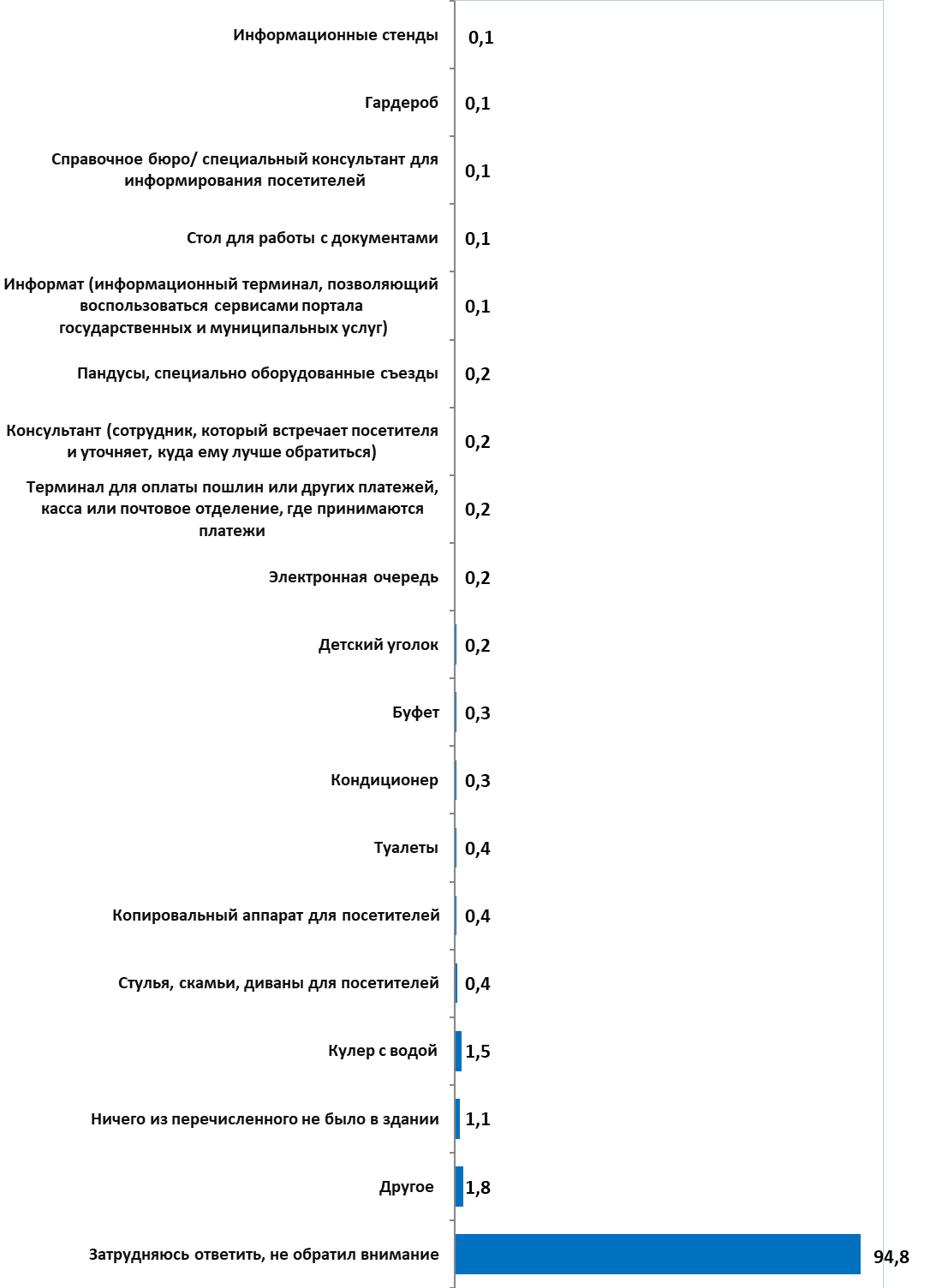
Доля самых «придирчивых» заявителей – к ним можно отнести тех, кто ответил, что абсолютно все элементы комфортной среды отсутствовали на момент их посещения – составила 1,1% опрошенных.

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, N=5508 чел.)[[3]](#footnote-3)



Условиями приема удовлетворены большинство посетителей государственных и муниципальных учреждений – 97,2% опрошенных (см. Диаграмму 3.5.2). Лишь 0,9% респондентов на вопрос *«Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?»* ответили отрицательно.

Доля удовлетворенных условиями приема стабильно высока: 2014-2015 гг. – 95,7%, 2015-2016 гг. – 94,9%, 2016-2017 гг. – 96,1%, в 2017-2018 гг. – 91,8%, в 2018-2019 гг. – 94,5%, 2019-2020 гг. – 88,8%, 2020-2021 гг. – 89,4%, 2021-2022 гг. – 85,5% в 2022-2023 гг. - 96,3% 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, N=5508 чел.)



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 3,4%.

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 | 97,5 | 1,1 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 98,6 | 0,5 |
| Получение справки об отсутствии судимости | 98,9 | 0,4 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 97,7 | 0,9 |
| Получение (оформление) выплат и пособий на детей и беременных женщин | 95,8 | - |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 96,8 | 1,0 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 96,7 | 0,3 |
| Получение справки о составе семьи | 97,0 | - |
| Информирование об административных правонарушениях, оплата штрафов | 100,0 | - |
| Получение заграничного паспорта | 97,5 | 1,5 |
| Получение электронных медуслуг (онлайн запись к врачу, вызов врача на дом, электронный больничный и пр.)[[4]](#footnote-4) | - | - |

4. 1. **Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг**

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

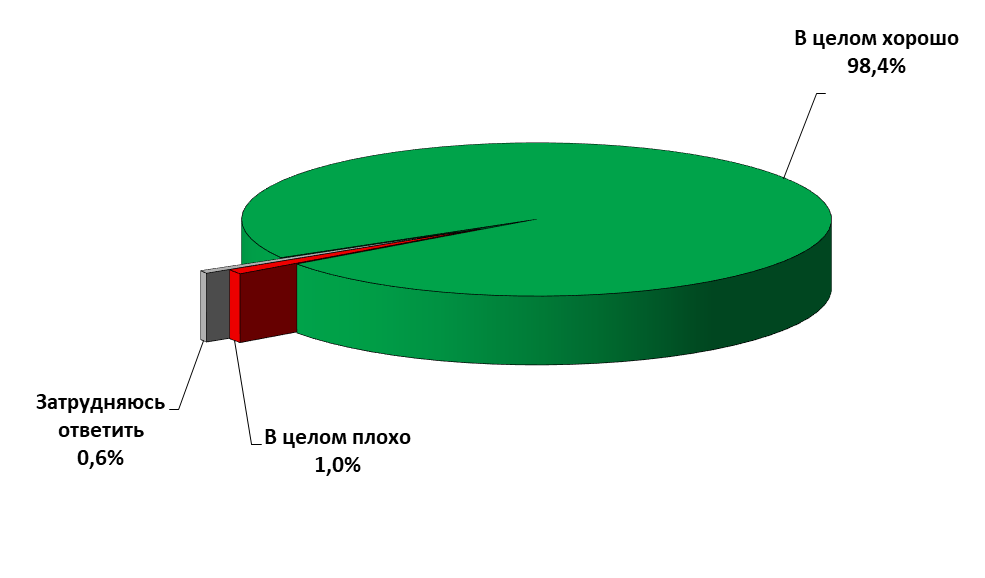
Абсолютное большинство респондентов дали положительную оценку качеству предоставленных государственных и муниципальных услуг – 98,4%. Лишь 1,0% негативно оценили качество полученной ими услуги (сумма ответов «очень плохо» и «скорее плохо») (см. Диаграмму 4.1.1). По сравнению с предыдущими замерами, уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг несколько вырос: в 2022-2023 гг. – 96,8%, в 2021-2022 гг. – 94,8%, в 2020-2021 гг. – 94,2%, 2019-2020 гг. – 93,9%, 2018-2019 гг. – 94,3%, в 2016-2017 гг. – 93,4%.

Диаграмма 4.1.1

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8322 чел.)



Подавляющее большинство заявителей удовлетворены всеми параметрами предоставления государственных и муниципальных услуг: доля положительных оценок находится в диапазоне 86,6% до 98,5%. Большинство показателей удовлетворенности выросли по сравнению с прошлым годом, в том числе показатели удовлетворенности личностными и профессиональными качествами сотрудников, которые несколько лет возглавляли рейтинг удовлетворенности: компетентностью, профессионализмом довольны 98,3% (в 2022-2023 гг. – 97,4%, в 2021-2022 гг. – 79,2%, в 2020-2021 гг. – 84,7%, в 2019-2020 гг. – 83,7%, в 2018-2019 гг. – 95,1%), а вежливостью сотрудников – 98,1% (в 2022-2023 гг. – 97,7%, в 2021-2022 гг. – 79,5%, в 2020-2021 гг. – 85,1%, в 2019-2020 гг. – 83,9%, в 2018-2019 гг. – 95,5%).

В течение года также возросла доля удовлетворенных доступностью информации об услуге – с 97,0% до 98,5%, условиями ведения приема посетителей – с 96,3% до 97,3%, количеством документов, необходимых для получения услуги – с 95,1% до 98,0%, сроком предоставления услуги – с 96,3% до 97,0%. Однако удовлетворенность тремя показателями снизилась: временем ожидания в очереди для получения результата – с 96,3% до 82,1%, временем ожидания в очереди, чтобы сдать документы – с 97,0% до 86,6%, доступностью информации об услуге – с 97,0% до 95,5%.

Одной из причин роста позитивных оценок по ряду параметров в том числе является совершенствование процесса оказания услуг государственными и муниципальными органами.

Диаграмма 4.1.2

**Уровень удовлетворенности**

**отдельными параметрами качества предоставления услуги**

(в % от общего числа опрошенных, N=8322 чел.)



Таблица 4.1.1

**Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг в разрезе муниципальных образований Самарской области в 2015-2024 гг.**

(в % от числа опрошенных в каждом муниципальном образовании)

| Муниципальное образование | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-  2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Городские округа | | | | | | | | |  |
| Самара | 91,7 | 90,0 | 89,9 | 92,5 | 87,2 | 83,7 | 79,5 | 95,8 | 97,1 |
| Тольятти | 89,0 | 90,0 | 72,8 | 91,5 | 89,4 | 87,8 | 85,7 | 95,0 | 95,8 |
| Жигулевск | 86,9 | 91,0 | 77,0 | 88,5 | 87,7 | 90,0 | 92,0 | 91,2 | 99,2 |
| Кинель | 90,4 | 95,8 | 94,8 | 97,2 | 98,8 | 99,6 | 99,2 | 100,0 | 98,4 |
| Новокуйбышевск | 90,7 | 89,7 | 72,6 | 88,7 | 91,7 | 86,3 | 89,0 | 93,7 | 97,7 |
| Октябрьск | 93,5 | 91,0 | 82,7 | 96,8 | 91,6 | 94,0 | 88,0 | 91,2 | 98,0 |
| Отрадный | 88,1 | 89,7 | 88,8 | 95,6 | 100,0 | 99,6 | 100,0 | 98,4 | 99,2 |
| Похвистнево | 95,3 | 94,5 | 92,5 | 96,4 | 96,4 | 91,9 | 98,8 | 99,2 | 99,2 |
| Сызрань | 92,7 | 90,3 | 81,9 | 88,6 | 95,3 | 89,6 | 85,6 | 90,6 | 98,3 |
| Чапаевск | 94,3 | 92,9 | 95,3 | 96,3 | 96,9 | 95,2 | 97,0 | 98,6 | 97,3 |
| Муниципальные районы | | | | | | | | |  |
| Алексеевский | 92,6 | 94,3 | 94,5 | 88,4 | 79,4 | 94,5 | 96,5 | 97,5 | 95,5 |
| Безенчукский | 98,1 | 95,1 | 95,0 | 91,5 | 94,0 | 97,0 | 98,5 | 100,0 | 99,5 |
| Богатовский | 89,1 | 94,6 | 99,5 | 97,0 | 96,0 | 97,0 | 99,0 | 98,0 | 99,0 |
| Большеглушицкий | 95,5 | 94,7 | 97,0 | 98,5 | 98,5 | 95,0 | 98,5 | 99,5 | 100,0 |
| Большечерниговский | 96,0 | 96,2 | 96,5 | 99,0 | 97,5 | 99,0 | 100,0 | 99,5 | 100,0 |
| Борский | 96,6 | 93,0 | 96,0 | 98,0 | 97,5 | 100,0 | 98,5 | 98,5 | 99,5 |
| Волжский | 88,5 | 94,4 | 78,5 | 91,5 | 98,0 | 92,5 | 91,5 | 95,5 | 99,0 |
| Елховский | 92,4 | 93,6 | 95,7 | 98,5 | 81,1 | 93,5 | 98,0 | 93,5 | 95,0 |
| Исаклинский | 97,6 | 90,6 | 96,0 | 95,5 | 98,5 | 96,0 | 100,0 | 99,0 | 99,5 |
| Камышлинский | 96,1 | 96,7 | 98,0 | 99,0 | 99,5 | 98,5 | 97,0 | 99,5 | 100,0 |
| Кинельский | 93,1 | 93,9 | 97,0 | 96,0 | 98,0 | 96,5 | 99,0 | 98,5 | 99,5 |
| Кинель-Черкасский | 95,0 | 96,2 | 96,0 | 97,5 | 98,5 | 97,0 | 97,0 | 99,0 | 100,0 |
| Клявлинский | 95,9 | 99,0 | 98,5 | 99,5 | 91,5 | 94,5 | 99,5 | 97,0 | 99,0 |
| Кошкинский | 95,1 | 99,0 | 98,5 | 93,5 | 91,5 | 96,0 | 98,5 | 90,0 | 96,5 |
| Красноармейский | 96,0 | 91,7 | 96,5 | 97,5 | 97,5 | 96,5 | 98,0 | 98,5 | 99,5 |
| Красноярский | 89,5 | 90,3 | 92,4 | 90,4 | 91,0 | 95,5 | 95,0 | 99,5 | 98,5 |
| Нефтегорский | 95,5 | 92,1 | 98,5 | 92,5 | 94,5 | 93,5 | 97,5 | 97,0 | 98,0 |
| Пестравский | 95,0 | 98,3 | 98,0 | 95,5 | 97,5 | 92,6 | 99,0 | 97,5 | 99,0 |
| Похвистневский | 95,6 | 88,0 | 94,6 | 95,0 | 96,5 | 96,5 | 98,0 | 98,5 | 100,0 |
| Приволжский | 96,0 | 97,2 | 94,0 | 96,5 | 98,0 | 96,5 | 99,0 | 97,0 | 96,5 |
| Сергиевский | 93,6 | 92,9 | 94,5 | 96,0 | 95,0 | 94,5 | 96,0 | 99,0 | 99,0 |
| Ставропольский | 92,5 | 89,1 | 93,5 | 83,6 | 93,4 | 93,0 | 99,1 | 98,6 | 98,6 |
| Сызранский | 91,1 | 90,1 | 70,7 | 90,4 | 88,9 | 94,9 | 91,9 | 95,5 | 98,5 |
| Хворостянский | 99,5 | 99,4 | 96,5 | 92,5 | 98,0 | 99,0 | 99,0 | 99,5 | 99,0 |
| Челно-Вершинский | 98,0 | 97,8 | 93,6 | 98,0 | 96,5 | 99,0 | 99,5 | 100,0 | 99,5 |
| Шенталинский | 95,7 | 95,8 | 92,6 | 99,5 | 99,5 | 97,5 | 99,5 | 100,0 | 100,0 |
| Шигонский | 91,0 | 95,8 | 83,7 | 93,6 | 92,1 | 91,1 | 78,2 | 89,1 | 99,5 |

В ходе мониторинга зафиксирован высокий уровень удовлетворенности получателей услуг во всех муниципальных образованиях Самарской области (сумма ответов «очень хорошо» и «скорее хорошо»). Самый высокий показатель среди городских округов – в г.о. Жигулевск, г.о. Отрадный и г.о. Похвистнево (по 99,2%).

В 6-ти муниципальных районах показатель удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг составляет 100%: в м.р. Большеглушицкий, м.р. Большечерниговский, м.р. Камышлинский, м.р. Кинель-Черкасский, м.р. Похвистневский, м.р. Шенталинский. В остальных муниципальных районах уровень удовлетворенности находится в диапазоне от 95,0% до 99,5%.

Помимо оценки удовлетворенности, в ходе мониторинга респондентам было предложено назвать параметры, которые, по их мнению, требуют улучшения. Доля содержательных ответов по улучшению процедуры и условий предоставления услуги составила 7,0%. Как и в прошлом году, чаще всего респонденты называли сокращение времени ожидания в очереди и сокращение срока предоставления услуг (1,5% и 1,4% соответственно).

Остальные предложения были высказаны менее, чем 1,0% опрошенных 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.

Результаты исследования показывают: во-первых, значительное сокращение (на 24,5%) количества получателей услуг через МФЦ за последний год – 36,8% (2022-2023 гг. – 61,3%,2021-2022 гг. – 53,5%, в 2020-2021 гг. – 65,7%, 2019-2020 гг. – 55,7%, 2018-2019 гг. – 66,8%). Во-вторых, увеличение (на 15,9%) обратившихся за получением услуги через сайт «Госуслуги» – 33,8% (2022-2023 гг. – 17,9%, 2021-2022 гг. – 20,6%, 2020-2021 гг. – 15,5%, 2019-2020 гг. – 17,7%). Данная динамика вызвана продолжающимся расширением спектра и совершенствованием электронных государственных сервисов. Также за последний год несколько возросла доля тех, кто обращался за получением услуги в соответствующий орган: с 14,5% до 17,7%.

В разрезе двух групп получателей структура предпочтений каналов получения услуги несколько различается: среди тех, кто положительно оценил услугу, несколько выше доля респондентов, обращавшихся в МФЦ (36,9%), в то время как среди группы с негативными оценками доля таких опрошенных – 32,1%.

Зато среди тех, кто оценивает услугу отрицательно, было больше получивших услугу через сайт «Госуслуги» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (37,0%) против 33,7% таких обращений среди позитивно оценивающих полученную услугу.

Таким образом, получение услуги через сайт «Госуслуги» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) сохраняет свою востребованность среди населения, однако требует дальнейшего усовершенствования для снижения негативных оценок жителей (см. Таблицу 4.2.1).

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=8195 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=81 | В целом по выборке  N=8322 |
| --- | --- | --- | --- |
| В соответствующий орган | 17,7 | 19,8 | 17,7 |
| В МФЦ | 36,9 | 32,1 | 36,8 |
| Подал документы и получил услугу через сайт «Госуслуги» (www.gosuslugi.ru) | 33,7 | 37,0 | 33,8 |
| Подал документы через сайт «Госуслуги», а получил результат в соответствующем органе | 11,7 | 11,1 | 11,7 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

С момента мониторинга 2016-2017 гг. по настоящее время анализ данных исследования показывает устойчивую связь между общей оценкой качества услуги и удовлетворенностью сроком предоставления услуги. Согласно полученным результатам, среди получателей, положительно оценивших качество услуги, подавляющее большинство респондентов (97,4%) остались довольны и сроками предоставления услуги. А среди негативно оценивающих качество услуги срок предоставления услуги вызвал нарекания у трети опрошенных – (34,6%) (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=8195 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=81 | В целом по выборке  N=8322 |
| Устроил срок предоставления услуги | 97,4 | 61,7 | 97,0 |
| Не устроил срок предоставления услуги | 2,2 | 34,6 | 2,5 |
| Затрудняюсь ответить | 0,4 | 3,7 | 0,5 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Количество обращений в соответствующий орган для подачи документов также различается в двух группах с разными оценками качества услуги. Среди недовольных 6,8% опрошенных подали документы только со второго и более раза, тогда как среди получателей, положительно оценивающих качество услуг, практически все успешно подали это с первого раза (см. Таблицу 4.2.3).

Таблица 4.2.3

**Распределение ответов на вопрос:**

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

**сдачи документов для получения услуги?»**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=8195 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=81 | В целом по выборке  N=8322 |
| Подали документы с первого раза в организации | 99,1 | 93,2 | 98,9 |
| Подали документы не с первого раза | 0,9 | 6,8 | 1,1 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Низкая оценка качества услуги вызывает недовольство количеством документов, необходимых для получения услуги (24,7%), в то же время среди респондентов, положительно оценивших услугу, критично высказались по этому параметру 1,3% (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=8195 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=81 | В целом по выборке  N=8322 |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 98,3 | 75,3 | 98,0 |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 1,3 | 24,7 | 1,6 |
| Затрудняюсь ответить | 0,4 | - | 0,4 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Получатели услуги в зависимости от уровня удовлетворенности качеством ее оказания по-разному оценивают произошедшие за несколько лет изменения в процессе оказания услуги.

Так, негативно настроенные получатели чаще считают, что качество услуги ухудшилось – 9,9% среди негативно оценивших против 0,3% среди положительно оценивших. Напротив, респонденты, с позитивными оценками, практически в таком же соотношении говорят об обратном – 16,4% среди положительно оценивших против 4,9% 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=8195 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=81 | В целом по выборке  N=8322 |
| Улучшилось | 16,4 | 4,9 | 16,3 |
| Осталось без изменений | 29,1 | 40,7 | 29,2 |
| Ухудшилось | 0,3 | 9,9 | 0,5 |
| Затрудняюсь ответить | 2,6 | 6,2 | 2,7 |
| Не получал услугу ранее | 51,5 | 38,3 | 51,3 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Мнение о доступности информации об услуге дифференцировано в зависимости от того, к какой группе принадлежит получатель услуги: группе удовлетворенных или группе неудовлетворенных качеством оказания услуги.

Среди тех, кто положительно оценивает качество услуги, абсолютное большинство (98,9%) легко справилось с поиском информации. В то время как в группе негативно оценивающих качество услуги 23,5% опрошенных столкнулись с трудностями в поиске информации об услуге (см. Таблицу 4.2.6).

Таблица 4.2.6

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=8195 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=81 | В целом по выборке  N=8322 |
| Просто | 98,9 | 75,3 | 98,5 |
| Сложно | 0,8 | 23,5 | 1,1 |
| Затрудняюсь ответить | 0,3 | 1,2 | 0,4 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Оценка качества оказания услуги оказывает влияние и на удовлетворенность временем ожидания в очереди при подаче документов. Абсолютное большинство довольных услугой удовлетворены и временем ожидания в очереди (87,0%), в то время как в противоположной группе время ожидания в очереди не устроило почти четверть респондентов – 26,2% (см. Таблицу 4.2.7).

Таблица 4.2.7

**Распределение ответов на вопрос: «Насколько устроило Вас время ожидания в очереди, чтобы сдать документы?» [[5]](#footnote-5)**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=4471 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=42 | В целом по выборке  N=4532 |
| Устроило | 87,0 | 59,5 | 86,6 |
| Не устроило | 2,7 | 26,2 | 2,9 |
| Затрудняюсь ответить | 10,3 | 14,3 | 10,5 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Временные затраты в очереди при получении результата услуги устраивают представителей двух групп в разной степени. Среди недовольных получателей 17,6% высказали неудовлетворенность данным параметром, что существенно больше, чем аналогичный показатель среди получателей, удовлетворенных качеством услуги (1,5%) (см. Таблицу 4.2.8).

Таблица 4.2.8

**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=5432 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=51 | В целом по выборке  N=5508 |
| Устроило | 82,5 | 54,9 | 82,1 |
| Не устроило | 1,5 | 17,6 | 1,8 |
| Затрудняюсь ответить | 16,0 | 27,5 | 16,1 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Разная оценка качества услуги дифференцирует респондентов и по восприятию личных и профессиональных качеств сотрудников органа или учреждения, предоставляющего услугу.

Подавляющее большинство довольных качеством услуги указали на вежливость сотрудника (98,4%). Среди неудовлетворенных качеством услуги позитивно оценили контакт с сотрудниками 70,6%, а вот четверть осталась недовольна этим параметром – 25,5% (см. Таблицу 4.2.9).

Таблица 4.2.9

**Удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников[[6]](#footnote-6)**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=5432 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=51 | В целом по выборке  N=5508 |
| Удовлетворены | 98,4 | 70,6 | 98,1 |
| Не удовлетворены | 0,9 | 25,5 | 1,1 |
| Затрудняюсь ответить | 0,7 | 3,9 | 0,8 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Более заметно различие оценок относительно уровня компетентности и профессионализма сотрудников. О недостаточном уровне профессиональных качеств сотрудников заявляет 21,6% неудовлетворенных потребителей. 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 (0,7%) (см. Таблицу 4.2.10).

Таблица 4.2.10

**Удовлетворенность компетентностью и профессионализмом сотрудников**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=5432 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=51 | В целом по выборке  N=5508 |
| Удовлетворены | 98,5 | 74,5 | 98,3 |
| Не удовлетворены | 0,7 | 21,6 | 0,9 |
| Затрудняюсь ответить | 0,8 | 3,9 | 0,8 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Получатели, по-разному оценившие качество услуги, значительно отличаются в субъективных оценках условий ведения приема посетителей. Седьмая часть тех, кто дает негативную оценку качества услуги, остались недовольны условиями ведения приема в учреждении (13,7%). Среди получателей, удовлетворенных качеством предоставленной услуги, доля этих респондентов составляет менее одного процента – 0,8% (см. Таблицу 4.2.11).

Таблица 4.2.11

**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=5432 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=51 | В целом по выборке  N=5508 |
| Устроили | 97,4 | 84,3 | 97,3 |
| Не устроили | 0,8 | 13,7 | 0,9 |
| Затрудняюсь ответить | 1,8 | 2,0 | 1,8 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

В целом, объем претензий и трудностей, с которыми столкнулись получатели услуг, заметно различается в группах довольных и недовольных качеством полученной услуги.

Если в группе довольных работой органа власти/учреждения, ответственного за предоставление услуги, доли отмеченных трудностей находятся в диапазоне 0,1% – 0,8%, то среди оппонентов (тех, кто негативно отзывается о качестве услуги) другая ситуация: конкретные трудности указали от 0,9% до 10,0%, а еще 3,6% заявили о трудностях, не вошедших в предложенный список, отметили их в категории «другое». Большинство трудностей из этой категории касались сбоев в работе сайта при оформлении услуги (см. Таблицу 4.2.12).

Таблица 4.2.12

**Трудности, с которыми столкнулись получатели услуг**

(в % от числа ответов в каждой группе)[[7]](#footnote-7)

|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=8358 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=110 | В целом по выборке  N=8514 |
| --- | --- | --- | --- |
| Большие очереди | 0,8 | 6,4 | 0,9 |
| Требование избыточных документов, сведений | 0,5 | 10,0 | 0,7 |
| Большие сроки получения услуги | 0,5 | 1,8 | 0,5 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 0,4 | 2,7 | 0,4 |
| Сложность заполнения официальных форм, бланков | 0,3 | 2,7 | 0,3 |
| Необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги | 0,2 | 7,3 | 0,3 |
| Неудобное расположение учреждения | 0,2 | 0,9 | 0,2 |
| Ошибки в выданных документах | 0,2 | 3,6 | 0,2 |
| Отсутствие необходимой информации об услуге | 0,2 | 0,0 | 0,2 |
| Неудобный режим работы | 0,2 | 0,9 | 0,2 |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | 0,2 | 0,9 | 0,2 |
| Недостаточная компетентность, грубость сотрудников | 0,1 | 2,7 | 0,2 |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | 0,1 | 2,7 | 0,2 |
| Нельзя узнать, на какой стадии находится рассмотрение запроса | 0,1 | 1,8 | 0,1 |
| Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги | 0,1 | 2,7 | 0,1 |
| Некомфортные условия приема | 0,1 | 0,9 | 0,1 |
| Другое | 0,4 | 3,6 | 0,4 |
| Трудностей не было | 95,5 | 48,2 | 94,8 |

Основные рекомендации по оптимизации процедуры и условий предоставления услуг, вполне логично, были предложены, в основном, недовольными получателями услуг. Чаще всего пожелания касались сокращения времени ожидания в очереди предоставления услуги и сокращения количества обращений в орган власти и иные учреждения (11,8% и 9,1% соответственно среди опрошенных из этой группы получателей услуг отметили этот параметр).

В группе довольных предоставленной услугой эти пожелания высказали незначительное количество человек (93,8% опрошенных этой группы полностью устраивает качество предоставляемой услуги).

Доля остальных пожеланий по улучшению качества предоставляемых услуг находится в диапазоне от 0,9% до 8,2%. Среди них наиболее часто встречающиеся рекомендации: сократить срок предоставления услуги (8,2%), повысить профессионализм и вежливость сотрудников и улучшить условия ведения приема посетителей (по 4,5%).

Реже всего заявители, которые остались недовольны предоставленными услугами, отметили такие направления совершенствования качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг, как: обеспечение доступность информации о порядке предоставления услуги и о стадии рассмотрения обращения, а также изменение графика работы (см. Таблицу 4.2.13).

Таблица 4.2.13

**Предложения получателей услуг**

**по оптимизации процесса предоставления услуг**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)[[8]](#footnote-8)

|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=8195 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=81 | В целом по выборке  N=8322 |
| --- | --- | --- | --- |
| Сократить срок предоставления услуги | 1,3 | 8,2 | 1,4 |
| Сократить время ожидания в очереди | 1,3 | 11,8 | 1,5 |
| Уменьшить стоимость услуги | 0,3 | 2,7 | 0,3 |
| Повысить профессионализм и вежливость сотрудников | 0,7 | 4,5 | 0,8 |
| Сократить число требуемых документов | 0,3 | 2,7 | 0,3 |
| Упростить заполнение запросов, официальных бланков | 0,5 | 2,7 | 0,6 |
| Улучшить условия ведения приема посетителей | 0,3 | 4,5 | 0,4 |
| Обеспечить территориальную доступность учреждений | 0,2 | 0,0 | 0,2 |
| Обеспечить доступность информации о порядке предоставления услуги | 0,1 | 0,9 | 0,1 |
| Сократить количество обращений в орган власти и иные учреждения | 0,3 | 9,1 | 0,4 |
| Изменить график работы учреждения | 0,2 | 1,8 | 0,3 |
| Обеспечить доступность информации о стадии рассмотрения обращения | 0,1 | 1,8 | 0,1 |
| Другое | 0,6 | 7,3 | 0,7 |
| Ничего, все устраивает | 93,8 | 41,8 | 93,0 |

4.3. Оценка качества предоставления наиболее общественно-значимых услуг

По результатам исследования было выявлено 11 общественно-значимых государственных и муниципальных услуг (см. Таблицу 4.3.1).

Таблица 4.3.1

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

(в % от общей доли получателей, N= 8322)

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование услуги | Доля получателей |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 13,4 |
| Справка об отсутствии судимости | 12,6 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 10,7 |
| Получение (оформление) выплат и пособий на детей и беременных женщин (единовременное пособие, ежемесячные выплаты и т.п.) | 6,2 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 5,6 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 5,3 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 4,9 |
| Справка о составе семьи | 4,3 |
| Получение заграничного паспорта | 4,0 |
| Получение электронных медуслуг (онлайн запись к врачу, вызов врача на дом) | 3,8 |
| Информирование об административных правонарушениях, оплата штрафов | 3,3 |

По каждой из вышеперечисленных услуг был проведен анализ всех параметров качества предоставления услуг, описанных в разделе 4.2. К данным параметрам относятся:

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.

Таблица 4.3.2

**Каналы получения общественно-значимых услуг**

(в % по строке от общей доли получателей по каждой услуге)

| Наименование услуги | Канал получения услуги | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Соответствующий орган | Многофункциональный центр | Единый портал (www.gosuslugi.ru | Подача документов через единый портал, получение в соответствующем органе | Всего |
| 1 Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 4,8 | 89,4 | 4,8 | 1,0 | 100,0 |
| 2 Справка об отсутствии судимости | 0,6 | 23,3 | 2,5 | 73,6 | 100,0 |
| 3 Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 15,0 | 68,5 | 15,3 | 1,2 | 100,0 |
| 4 Получение (оформление) выплат и пособий на детей и беременных женщин (единовременное пособие, ежемесячные выплаты и т.п.) | 2,3 | 7,6 | 3,9 | 86,2 | 100,0 |
| 5 Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 22,8 | 34,3 | 36,6 | 6,3 | 100,0 |
| 6 Оформление (перерасчет) пенсии | 48,4 | 12,1 | 10,0 | 29,5 | 100,0 |
| 7 Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 38,4 | 13,1 | 38,1 | 10,4 | 100,0 |
| 8 Справка о составе семьи | 65,5 | 24,6 | 0,8 | 9,1 | 100,0 |
| 9 Получение заграничного паспорта | 8,4 | 38,9 | 50,0 | 2,7 | 100,0 |
| 10 Получение электронных медуслуг (онлайн запись к врачу, вызов врача на дом) | 1,3 | 2,2 | 24,1 | 72,4 | 100,0 |
| 11 Информирование об административных правонарушениях, оплата штрафов | 1,5 | 1,5 | 0,7 | 96,3 | 100,0 |
| В целом по массиву | 17,7 | 36,8 | 11,7 | 33,8 | 100,0 |

*Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним*

В отношении услуги «регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним» уровень удовлетворенности по ряду параметров среди довольных и недовольных получателей заметно различается.

Оценка качества данной услуги влияет на оценку доступности необходимой информации для получения услуги. Практически все, кто остался доволен данной услугой ответили, что нужную информацию получить было легко (98,8%). Среди неудовлетворенных респондентов называют информацию об услуге доступной почти в 2 раза меньше ее получателей – 58,3%.

Частота обращений в ответственный орган/учреждение для подачи документов по сравнению с другими параметрами является незначимым процедурным фактором, соотносящимся с общим уровнем удовлетворенности услугой. Практически все, кто высоко оценивает качество данной услуги, смогли подать документы в соответствующее учреждение с первого раза (99,0%). Из тех же, кто остался недоволен услугой, результативно подали документы с первого раза абсолютное большинство заявителей – 66,7%.

Доля тех, кто остался не доволен количеством документов, необходимых для регистрации прав на недвижимое имущество или сделок с ним, составляет треть от числа неудовлетворенных качеством получения услуги в целом (33,3%). Напротив, лишь 1,0% удовлетворенных процессом оказания услуги, негативно отзываются о количестве требуемых документов.

Столь же значимо отличны по оценкам в двух группах получателей параметры времени ожидания в очереди на подачу документов и получение результата услуги. Четвертая часть 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 (25,0%), а о времени получения результата услуги – 8,3%. Среди тех, кто удовлетворен качеством оказанной услуги, доля граждан, негативно оценивающих время подачи и получения документов, составляет 3,2% и 1,3% соответственно.

Среди тех, кто остался недоволен качеством оказания этой услуги, две трети отрицательно отзываются об общем сроке предоставления услуги (25,0% против 2,7% в группе довольных) (см. Таблицу 4.3.3).

Таблица 4.3.3

**Уровень удовлетворенности различными**

**процедурными аспектами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1096 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=12 | В целом по выборке  N=1111 |
| Доступность информации об услуге | | | |
| Просто | 98,8 | 58,3 | 98,4 |
| Сложно | 0,7 | 33,3 | 1,1 |
| Затрудняюсь ответить | 0,5 | 8,4 | 0,5 |
| Количество обращений для получения услуги | | | |
| Подали документы с первого раза в организации | 99,0 | 66,7 | 98,7 |
| Подали документы не с первого раза | 1,0 | 33,3 | 1,3 |
| Количество документов, необходимых для получения услуги | | | |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 97,8 | 66,7 | 97,4 |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 2,1 | 33,3 | 2,4 |
| Затрудняюсь ответить | 0,1 | - | 0,2 |
| Время ожидания в очереди для подачи документов | | | |
| Устроило | 88,2 | 75,0 | 87,9 |
| Не устроило | 3,2 | 25,0 | 3,4 |
| Затрудняюсь ответить | 8,6 | - | 8,7 |
| Время ожидания в очереди для получения результата услуги | | | |
| Устроило | 91,2 | 75,0 | 90,8 |
| Не устроило | 1,3 | 8,3 | 1,5 |
| Затрудняюсь ответить | 7,5 | 16,7 | 7,7 |
| Срок предоставления услуги | | | |
| Устроил срок предоставления услуги | 96,6 | 75,0 | 96,3 |
| Не устроил срок предоставления услуги | 2,7 | 25,0 | 3,0 |
| Затрудняюсь ответить | 0,7 | - | 0,7 |

Что касается организационных параметров, то они вызывают заметное недовольство только среди тех, кто дал невысокую оценку качеству данной услуги. Наиболее критично оценивается уровень компетентности и профессионализма сотрудников – 33,3% негативных оценок, в то же время вежливость и внимательность не устроили почти в 2 раза меньше получателей услуги – 16,7%. Условия ведения приема в учреждениях вызывали недовольство только у 1,1% респондентов, оценивающих услугу положительно. Среди отрицательно оценивающих услугу не был ни одного недовольного условиями приема посетителей в учреждении.

Среди тех, кто дал положительные качества услуги большинство респондентов высоко оценили вежливость, профессионализм сотрудников, а также условия ведения приема (см. Таблицу 4.3.4).

Таблица 4.3.4

**Уровень удовлетворенности различными**

**организационными параметрами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1084 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=12 | В целом по выборке  N=1099 |
| Удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников | | | |
| Да | 99,2 | 83,3 | 99,0 |
| Нет | 0,6 | 16,7 | 0,7 |
| Затрудняюсь ответить | 0,3 | - | 0,3 |
| Удовлетворенность компетентностью, профессионализмом сотрудников | | | |
| Да | 99,4 | 66,7 | 99,1 |
| Нет | 0,4 | 33,3 | 0,7 |
| Затрудняюсь ответить | 0,2 | - | 0,2 |
| Условия ведения приема посетителей в учреждении | | | |
| Устроили условия ведения приема | 97,6 | 100,0 | 97,5 |
| Не устроили условия ведения приема | 1,1 | - | 1,1 |
| Затрудняюсь ответить | 1,3 | - | 1,4 |

Таким образом, среди процедурных показателей, не устраивающих заметную часть недовольных получателей услуги, наиболее проблемными для посетителей являются доступность информации, количество обращений и количество документов, необходимых для получения услуги.

Среди организационных параметров у недовольных получателей услуги претензии в основном касаются уровня профессионализма и компетентности сотрудников.

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

Уровень удовлетворенности как данной услугой в целом, так и ее процедурными и организационными показателями высок – только четыре респондента отметили, что они низко оценивают качество предоставления услуги.

Среди процедурных показателей, дифференцированных в зависимости от общей удовлетворенности услугой, самой актуальной для посетителей стала доступность информации об услуге – четверть (25,0%) тех, кто остался недоволен качеством процесса получения справки о наличии (отсутствии) судимости и/или факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования, отрицательно отзываются о доступности информации об услуге.

В свою очередь доля негативных оценок процедурных показателей получения услуги среди тех, кто остался доволен качеством предоставленной услуги, варьируется от 0,4% (время ожидания в очереди для получения результата услуги) до 3,7% (срок предоставления услуги).

Все респонденты, и те, кто доволен предоставлением данной услуги, и те, кто недоволен, сдали документы с первого раза (см. Таблицу 4.3.5).

Таблица 4.3.5

**Уровень удовлетворенности различными**

**процедурными аспектами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  | | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1035 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=4 | | В целом по выборке  N=1045 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации об услуге | | | | | |
| Просто | | 99,3 | 75,0 | | 99,0 |
| Сложно | | 0,5 | 25,0 | | 0,7 |
| Затрудняюсь ответить | | 0,2 | - | | 0,3 |
| Количество обращений для получения услуги | | | | | |
| Подали документы с первого раза в организации | | 100,0 | 100,0 | | 100,0 |
| Количество документов, необходимых для получения услуги | | | | | |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 98,9 | | 100,0 | 98,9 | |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 1,0 | | - | 1,0 | |
| Затрудняюсь ответить | 0,1 | | - | 0,1 | |
| Время ожидания в очереди для подачи документов | | | | | |
| Устроило | | 96,0 | 100,0 | | 96,0 |
| Не устроило | | 1,2 | - | | 1,2 |
| Затрудняюсь ответить | | 2,8 | - | | 2,8 |
| Время ожидания в очереди для получения результата услуги | | | | | |
| Устроило | | 94,5 | 100,0 | | 94,5 |
| Не устроило | | 0,4 | - | | 0,4 |
| Затрудняюсь ответить | | 5,1 | - | | 5,1 |
| Срок предоставления услуги | | | | | |
| Устроил срок предоставления услуги | | 96,2 | 100,0 | | 96,2 |
| Не устроил срок предоставления услуги | | 3,7 | - | | 3,7 |
| Затрудняюсь ответить | | 0,1 | - | | 0,1 |

Среди опрошенных, оценивавших организационные параметры получения услуги, только один респондент отрицательно оценил качество предоставления услуги в целом, при этом уровень удовлетворенности всеми тремя организационными параметрами представления услуг у данного респондента составил 100,0%

Все опрошенные, высоко оценившие качество предоставления услуги, удовлетворены компетентностью и профессионализмом сотрудников. Чуть большие нарекания вызывают вежливость и внимательность сотрудников, а также условия ведения приема, уровень их позитивных оценок составляет 98,9%. Не удовлетворены внимательностью и вежливостью сотрудников 1,1% опрошенных, позитивно оценивших услугу в целом, и 0,4% – условиями ведения приема посетителей в учреждении (см. Таблицу 4.3.6).

Таблица 4.3.6

**Уровень удовлетворенности различными**

**организационными параметрами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=274 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=1 | | В целом по выборке  N=275 |
| Удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников | | | | |
| Да | 98,9 | | 100,0 | 98,9 |
| Нет | 1,1 | | - | 1,1 |
| Удовлетворенность компетентностью, профессионализмом сотрудников | | | | |
| Да | 100,0 | | 100,0 | 100,0 |
| Условия ведения приема посетителей в учреждении | | | | |
| Устроили условия ведения приема | 98,9 | | 100,0 | 98,9 |
| Не устроили условия ведения приема | 0,4 | | - | 0,4 |
| Затрудняюсь ответить | 0,7 | | - | 0,7 |

Таким образом, среди процедурных показателей наиболее проблемными для посетителей являются доступность информации об услуге.

Среди организационных параметров больше всего вызывают нарекания вежливость и внимательность сотрудников.

*Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации*

Большинство процедурных и организационных показателей устроили практически всех получателей данной услуги вне зависимости от уровня удовлетворенности качеством предоставления услуги.

По результатам получения данной услуги остались недовольными всего три заявителя.

Среди тех, кто остался недоволен качеством услуги, нарекания у одного из заявителей (50,0%) вызвали временные параметры: время ожидания в очереди для подачи документов. Данный параметр оценивался только двумя респондентами из трех, недовольных качеством услуги, поэтому один ответ составляет 50,0%.

Среди тех, кто удовлетворен предоставленной услугой, доля недовольных по различным параметрам не превышает 2,1% (см. Таблицу 4.3.7).

Таблица 4.3.7

**Уровень удовлетворенности различными процедурными аспектами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=885 | | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=3 | В целом по выборке  N=889 | |
| Доступность информации об услуге | | | | | |
| Просто | | 99,5 | 100,0 | 99,6 | |
| Сложно | | 0,1 | - | 0,1 | |
| Затрудняюсь ответить | | 0,4 | - | 0,3 | |
| Количество обращений для получения услуги | | | | | |
| Подали документы с первого раза в организации | | 100,0 | 100,0 | 100,0 | |
| Количество документов, необходимых для получения услуги | | | | | |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | | 98,8 | 100,0 | 98,8 | |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | | 1,2 | - | 1,2 | |
| Время ожидания в очереди для подачи документов | | | | | |
| Устроило | | 91,2 | 50,0 | | 91,1 |
| Не устроило | | 1,4 | 50,0 | | 1,5 |
| Затрудняюсь ответить | | 7,4 | - | | 7,4 |
| Время ожидания в очереди для получения результата услуги | | | | | |
| Устроило | | 93,8 | 66,7 | | 93,7 |
| Не устроило | | 1,3 | 33,3 | | 1,4 |
| Затрудняюсь ответить | | 4,9 | - | | 4,9 |
| Срок предоставления услуги | | | | | |
| Устроил срок предоставления услуги | | 97,9 | 66,7 | | 97,8 |
| Не устроил срок предоставления услуги | | 2,1 | 33,3 | | 2,2 |

Как и перечисленные выше процедурные показатели, профессиональные и личностные характеристики персонала учреждений, а также условия приема не вызывают значительных нареканий у получателей услуг. Лишь один человек из тех, кто остался недоволен качеством получения или замены паспорта РФ, отметил низкий уровень вежливости и компетентности сотрудников.

Среди тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят неудовлетворительными организационные параметры не более 0,5% (см. Таблицу 4.3.8).

Таблица 4.3.8

**Уровень удовлетворенности различными**

**организационными параметрами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=874 | | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=3 | В целом по выборке  N=878 | |
| Удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников | | | | | |
| Да | | 99,7 | 66,7 | | 99,5 |
| Нет | | - | 33,3 | | 0,1 |
| Затрудняюсь ответить | | 0,3 | - | | 0,4 |
| Удовлетворенность компетентностью, профессионализмом сотрудников | | | | | |
| Да | | 99,7 | 66,7 | | 99,5 |
| Нет | | 0,1 | 33,3 | | 0,2 |
| Затрудняюсь ответить | | 0,2 | - | | 0,3 |
| Условия ведения приема посетителей в учреждении | | | | | |
| Устроили условия ведения приема | | 98,6 | 100,0 | 98,6 | |
| Не устроили условия ведения приема | | 0,5 | - | 0,5 | |
| Затрудняюсь ответить | | 0,9 | - | 0,9 | |

Таким образом, среди получателей услуг негативные оценки процедурных и организационных параметров были даны в единичных случаях.

*Получение (оформление) выплат и пособий на детей и беременных женщин (единовременное пособие, ежемесячные выплаты и т.п.)*

Подавляющее большинство получателей услуги воспользовались Единым порталом (www.gosuslugi.ru) для оформления выплат на детей (80,7%), поэтому не давали оценки организационным параметрам получения услуги.

Большинство процедурных показателей получили положительные оценки у значительной части получателей услуг с высоким уровнем удовлетворенности качеством предоставляемой услуги. В то время, как недовольные качеством предоставления услуги чаще заявляли о том, что их не устраивают те или иные параметры.

Наиболее высоко был оценен показатель «доступность информации об услуге», который устроил значительную часть всех посетителей: среди респондентов с общей позитивной оценкой качества услуги он составляет 99,2%, а среди респондентов с негативной оценкой – каждый второй (50,0%).

Также высоко были оценены обеими группами респондентов параметры «количество обращений для получения услуги» и «количество документов, необходимых для получения услуги» – первый процедурный параметр устроил 98,0% опрошенных, удовлетворенных качеством оказания услуги, и 100,0% критически настроенных респондентов. Количество необходимых документов положительно оценили 98,2% и 75,0% респондентов соответственно.

Менее лояльные оценки получили остальные параметры. Посетители, позитивно оценивающие качество предоставления услуги, менее всего удовлетворены временем ожидания в очереди для подачи документов и для получения результата услуги (86,0% и 80,0% соответственно). Оценка данных параметров вызвала затруднения у некоторых опрошенных: каждый седьмой респондент (14,0%) затруднился оценить время ожидания для подачи документов и почти каждый пятый (18,6%) – время ожидания получения услуги.

Больше всего нареканий среди тех, кто остался недоволен качеством предоставленной услуги, получил срок предоставления услуги – только каждый третий посетитель данной группы удовлетворен этим параметром (37,5%) и половина – не удовлетворены (см. Таблицу 4.3.9).

Таблица 4.3.9

**Уровень удовлетворенности различными**

**процедурными аспектами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=504 | | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=8 | | В целом по выборке  N=516 | |
| Доступность информации об услуге | | | | | | |
| Просто | | 99,2 | | 50,0 | | 98,3 |
| Сложно | | 0,8 | | 50,0 | | 1,7 |
| Количество обращений для получения услуги | | | | | | |
| Подали документы с первого раза в организации | | 98,0 | | 100,0 | | 98,0 |
| Подали документы не с первого раза | | 2,0 | | - | | 2,0 |
| Количество документов, необходимых для получения услуги | | | | | | |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | | 98,2 | | 75,0 | | 97,9 |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | | 1,2 | | 25,0 | | 1,6 |
| Затрудняюсь ответить | | 0,6 | | - | | 0,5 |
| Время ожидания в очереди для подачи документов | | | | | | |
| Устроило | | 86,0 | | 100,0 | | 86,3 |
| Не устроило | | - | | - | | - |
| Затрудняюсь ответить | | 14,0 | | - | | 13,7 |
| Время ожидания в очереди для получения результата услуги | | | | | | |
| Устроило | | 80,0 | | 100,0 | | 80,3 |
| Не устроило | | 1,4 | | - | | 1,4 |
| Затрудняюсь ответить | | 18,6 | | - | | 18,3 |
| Срок предоставления услуги | | | | | | |
| Устроил срок предоставления услуги | | 98,2 | | 37,5 | | 97,3 |
| Не устроил срок предоставления услуги | | 1,4 | | 50,0 | | 2,1 |
| Затрудняюсь ответить | | 0,4 | | 12,5 | | 0,6 |

Среди респондентов, оценивавших организационные параметры оказания услуги, только один был неудовлетворен качеством предоставления услуги, при этом данный получатель услуги продемонстрировал позитивное отношение ко всем организационным параметрам.

Абсолютное большинство опрошенных, положительно оценивших услугу «Получение (оформление) выплат и пособий на детей и беременных женщин», удовлетворены всеми организационными параметрами оказания услуги (от 94,3% – вежливость и компетентность сотрудников, до 95,7% – условия ведения приема посетителей).

Негативные оценки организационных параметров отсутствуют, однако небольшая часть посетителей затруднилась с ответом, так 5,7% респондентов не смогли оценить вежливость и профессионализм сотрудников, а 4,3% – условия ведения приема посетителей в учреждении (см. Таблицу 4.3.10).

Таблица 4.3.10

**Уровень удовлетворенности различными**

**организационными параметрами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=70 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=1 | | В целом по выборке  N=71 |
| Удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников | | | | |
| Да | 94,3 | | 100,0 | 94,3 |
| Затрудняюсь ответить | 5,7 | | - | 5,7 |
| Удовлетворенность компетентностью, профессионализмом сотрудников | | | | |
| Да | 94,3 | | 100,0 | 94,3 |
| Затрудняюсь ответить | 5,7 | | - | 5,7 |
| Условия ведения приема посетителей в учреждении | | | | |
| Устроили условия ведения приема | 95,7 | | 100,0 | 95,7 |
| Затрудняюсь ответить | 4,3 | | - | 4,3 |

Таким образом, среди процедурных показателей больше всего неудовлетворенность вызывает доступность информации о предоставлении услуги и срок предоставления услуги.

Среди организационных несколько ниже оцениваются вежливость и профессионализм сотрудников.

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

Качество получения данной услуги оценивается высоко и количество недовольных получателей услуг является незначительным. Практически все процедурные показатели не вызывают нареканий со стороны большинства получателей услуги, как в группе удовлетворенных качеством услуги, так и в группе недовольных: доступность информации об услуге, количество обращений для получения услуги, количество необходимых документов, время ожидания в очереди для получения результата услуги и срок предоставления услуги.

Наиболее критично оцениваемым для получателей услуги по получению или замене водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) стали количество документов, необходимых для получения услуги, время ожидания в очереди для получения результатов услуги и сроки предоставления услуги – эти параметры не устроили четверть (25,0%) тех, кто подавал документы в организации из группы недовольных получателей услуги (см. Таблицу 4.3.11).

Таблица 4.3.11

**Уровень удовлетворенности различными**

**процедурными аспектами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=458 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=4 | В целом по выборке  N=464 |
| --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации об услуге | | | |
| Просто | 98,9 | 100,0 | 98,7 |
| Сложно | 0,4 | - | 0,6 |
| Затрудняюсь ответить | 0,7 | - | 0,7 |
| Количество обращений для получения услуги | | | |
| Подали документы с первого раза в организации | 99,2 | 100,0 | 98,9 |
| Подали документы не с первого раза | 0,8 | - | 1,1 |
| Количество документов, необходимых для получения услуги | | | |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 98,7 | 75,0 | 98,5 |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 1,1 | 25,0 | 1,3 |
| Затрудняюсь ответить | 0,2 | - | 0,2 |
| Время ожидания в очереди для подачи документов | | | |
| Устроило | 82,2 | - | 81,9 |
| Не устроило | 4,9 | - | 4,9 |
| Затрудняюсь ответить | 12,9 | 100,0 | 13,2 |
| Время ожидания в очереди для получения результата услуги | | | |
| Устроило | 81,1 | 75,0 | 80,7 |
| Не устроило | 2,1 | 25,0 | 2,5 |
| Затрудняюсь ответить | 16,8 | - | 16,8 |
| Срок предоставления услуги | | | |
| Устроил срок предоставления услуги | 97,8 | 75,0 | 97,4 |
| Не устроил срок предоставления услуги | 1,7 | 25,0 | 2,2 |
| Затрудняюсь ответить | 0,5 | - | 0,4 |

В некоторой степени удовлетворенность качеством услуги дифференцирует уровень удовлетворенности организационными параметрами в двух анализируемых группах получателей услуг.

Так, все те, кто остался доволен качеством услуги по получению или замене водительского удостоверения (включая сдачу экзамена), высоко оценили вежливость и внимательность сотрудников, а также условия ведения приема посетителей (98,8% и 98,1% соответственно). А среди недовольных качеством услуги уровень удовлетворенности – по 75,0%, тогда как количество неудовлетворенных составляет по 25,0%.

Абсолютное большинство тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги по получению/замене водительского удостоверения, находят удовлетворительными компетентность и профессионализм сотрудников – 98,6%. Среди недовольных качеством предоставления этой услугой, таких респондентов 100,0% (см. Таблицу 4.3.12).

Таблица 4.3.12

**Уровень удовлетворенности различными**

**организационными параметрами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=429 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=4 | В целом по выборке  N=435 |
| Удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников | | | |
| Да | 98,8 | 75,0 | 98,6 |
| Нет | 0,7 | 25,0 | 0,9 |
| Затрудняюсь ответить | 0,5 | - | 0,5 |
| Удовлетворенность компетентностью, профессионализмом сотрудников | | | |
| Да | 98,6 | 100,0 | 98,6 |
| Нет | 0,9 | - | 0,9 |
| Затрудняюсь ответить | 0,5 | - | 0,5 |
| Условия ведения приема посетителей в учреждении | | | |
| Устроили условия ведения приема | 98,1 | 75,0 | 97,7 |
| Не устроили условия ведения приема | 0,5 | 25,0 | 0,9 |
| Затрудняюсь ответить | 1,4 | - | 1,4 |

Таким образом, из всех процедурных параметров самыми критично оцениваемыми оказались количество документов, необходимых для получения услуги, время ожидания в очереди для получения результата услуги, а также сроки предоставления услуги.

Организационные параметры в виде вежливости и условий ведения приема посетителей в учреждении не устроили одинаковое количество получателей услуги.

*Оформление (перерасчет) пенсии*

Только четыре получателя данной услуги недовольны ее качеством.

Среди процедурных показателей самым проблемными для посетителей являются доступность информации, количество поданных документов и срок предоставления услуги.

Соотношение оценок доступности информации о процедуре оформления (перерасчета) пенсии демонстрирует преобладание негативных мнений. Четверть получателей услуги, недовольные качеством ее оказания, указали на сложности при получении информации об услуге (25,0%).

Все негативно настроенные получатели услуги высказывают недовольство количеством документов, необходимых для получения услуги и три четверти из них (75,0%) неудовлетворены сроками предоставления услуги.

Наименьшее количество нареканий вызывают показатель количество обращений для получения услуги, им довольны все респонденты, негативно оценившие услугу и абсолютное большинство опрошенных с позитивным отношением к качеству услуги (100,0% и 97,3% соответственно).

Среди получателей, удовлетворенных качеством предоставленной услуги, количество отрицательных отзывов по большинству процедурных показателей находится в диапазоне от 1,6% до 3,0% (см. Таблицу 4.3.13).

Таблица 4.3.13

**Уровень удовлетворенности различными**

**процедурными аспектами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=427 | | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=4 | | В целом по выборке  N=438 | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации об услуге | | | | | | |
| Просто | | 96,7 | | 75,0 | | 95,7 |
| Сложно | | 2,4 | | 25,0 | | 3,0 |
| Затрудняюсь ответить | | 0,9 | | - | | 1,3 |
| Количество обращений для получения услуги | | | | | | |
| Подали документы с первого раза в организации | | 97,3 | | 100,0 | | 97,4 |
| Подали документы не с первого раза | | 2,7 | | - | | 2,6 |
| Количество документов, необходимых для получения услуги | | | | | | |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | | 97,2 | | - | | 95,7 |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | | 1,6 | | 100,0 | | 3,0 |
| Затрудняюсь ответить | | 1,2 | | - | | 1,3 |
| Время ожидания в очереди для подачи документов | | | | | | |
| Устроило | | 87,6 | | 75,0 | | 86,8 |
| Не устроило | | 3,1 | | - | | 3,0 |
| Затрудняюсь ответить | | 9,3 | | 25,0 | | 10,2 |
| Время ожидания в очереди для получения результата услуги | | | | | | |
| Устроило | | 80,6 | | 75,0 | | 80,6 |
| Не устроило | | 1,0 | | - | | 1,0 |
| Затрудняюсь ответить | | 18,4 | | 25,0 | | 18,4 |
| Срок предоставления услуги | | | | | | |
| Устроил срок предоставления услуги | | 96,3 | | 25,0 | | 94,7 |
| Не устроил срок предоставления услуги | | 3,0 | | 75,0 | | 3,9 |
| Затрудняюсь ответить | | 0,7 | | - | | 1,4 |

Уровень удовлетворенности профессиональными и личностными характеристиками персонала учреждений, а также условиями приема в учреждениях, предоставляющих соответствующие услуги, несколько различается в зависимости от уровня общей удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг.

Большая часть тех, кто остался доволен качеством получения услуги по оформлению (перерасчету) пенсии, высоко оценили личностные и профессиональные качества персонала учреждений (97,3% и 98,3% соответственно). В то время как среди недовольных не удовлетворены ни личностными, ни профессиональными качествами персонала половина и четверть опрошенных соответственно.

Абсолютное большинство тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в этих учреждениях. Среди недовольных лояльных к условиям трое из четырех респондентов, и один негативно отозвался об условиях ведения приема (см. Таблицу 4.3.14).

Таблица 4.3.14

**Уровень удовлетворенности различными**

**организационными параметрами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=299 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=4 | | В целом по выборке  N=323 |
| Удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников | | | | |
| Да | 97,3 | | 50,0 | 96,4 |
| Нет | 2,0 | | 50,0 | 2,6 |
| Затрудняюсь ответить | 0,7 | | - | 1,0 |
| Удовлетворенность компетентностью, профессионализмом сотрудников | | | | |
| Да | 98,3 | | 50,0 | 97,4 |
| Нет | 0,3 | | 25,0 | 1,0 |
| Затрудняюсь ответить | 1,4 | | 25,0 | 1,6 |
| Условия ведения приема посетителей в учреждении | | | | |
| Устроили условия ведения приема | 97,3 | | 75,0 | 96,8 |
| Не устроили условия ведения приема | 0,7 | | 25,0 | 1,0 |
| Затрудняюсь ответить | 2,0 | | - | 2,2 |

Таким образом, среди процедурных показателей больше всего неудовлетворенность вызывают доступность информации об услуге, количество поданных документов и срок предоставления услуги.

Среди организационных – личностные качества сотрудников.

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

В группах с разной удовлетворенностью качеством услуги регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов лишь некоторым образом отличаются мнения по некоторым процедурным показателям.

Самыми проблематичным для получателей оказались время ожидания в очереди для подачи документов и для получения результата услуги: из числа недовольных получателей услуг этот параметр не устроил 50,0% и 25,0% соответственно. Среди тех, кто высоко оценил качество услуги, почти десятая часть (9,4%) также не удовлетворены временем ожидания в очереди для подачи документов, однако время ожидания в очереди для получения результата услуги не устраивает только 2,2% позитивно относящихся к качеству услуги в целом.

Доступность информации, количество обращений и количество документов, необходимых для получения услуги, устроило практически всех получателей услуг в группе довольных качеством услуги (99,0%, 99,5% и 100,0% соответственно), а также всех в группе недовольных – по 100,0%. Таким образом, все опрошенные обеих групп удовлетворены количеством документов, необходимых для получения услуги, также практически все, обращавшиеся за услугами, получили их с первого раза – 95,5% из группы удовлетворенных качеством предоставлением услуги и 100,0% негативно оценивших услугу (см. Таблицу 4.3.15).

Таблица 4.3.15

**Уровень удовлетворенности различными**

**процедурными аспектами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=397 | | | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=4 | В целом по выборке  N=404 | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации об услуге | | | | | | | |
| Просто | 98,0 | | | 100,0 | 98,0 | | |
| Сложно | 1,3 | | | - | 1,2 | | |
| Затрудняюсь ответить | 0,7 | | | - | 0,8 | | |
| Количество обращений для получения услуги | | | | | | | |
| Подали документы с первого раза в организации | 99,5 | | | 100,0 | 99,5 | | |
| Подали документы не с первого раза | 0,5 | | | - | 0,5 | | |
| Количество документов, необходимых для получения услуги | | | | | | | |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 100,0 | | | 100,0 | 99,8 | | |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | - | | | - | - | | |
| Затрудняюсь ответить | - | | | - | 0,2 | | |
| Время ожидания в очереди для подачи документов | | | | | | | |
| Устроило | 75,9 | | | 50,0 | 75,5 | | |
| Не устроило | 9,4 | | | 50,0 | 10,1 | | |
| Затрудняюсь ответить | | 14,7 | - | | | 14,4 |
| Время ожидания в очереди для получения результата услуги | | | | | | | |
| Устроило | 70,5 | | | - | 69,6 | | |
| Не устроило | 2,2 | | | 25,0 | 2,5 | | |
| Затрудняюсь ответить | 27,3 | | | 75,0 | 27,9 | | |
| Срок предоставления услуги | | | | | | | |
| Устроил срок предоставления услуги | 98,2 | | | 80,0 | 97,8 | | |
| Не устроил срок предоставления услуги | 1,5 | | | - | 1,5 | | |
| Затрудняюсь ответить | 0,3 | | | 20,0 | 0,7 | | |

Практически все, кто остался доволен качеством получения услуги по регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов, высоко оценили все организационные показатели (в пределах от 96,6% до 98,0%). В противоположной группе организационные параметры также получили высокую оценку: так вежливость и внимательность сотрудников устроили три четверти – 75,0%, а компетентность, профессионализм и условия приема – 100,0% (см. Таблицу 4.3.16).

Таблица 4.3.16

**Уровень удовлетворенности различными**

**организационными параметрами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=356 | | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=4 | | В целом по выборке  N=362 |
| Удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников | | | | | |
| Да | | 98,0 | | 75,0 | 97,8 |
| Нет | | 1,4 | | 25,0 | 1,7 |
| Затрудняюсь ответить | | 0,6 | | - | 0,5 |
| Удовлетворенность компетентностью, профессионализмом сотрудников | | | | | |
| Да | | 97,5 | | 100,0 | 97,5 |
| Нет | | 2,2 | | - | 2,2 |
| Затрудняюсь ответить | | 0,3 | | - | 0,3 |
| Условия ведения приема посетителей в учреждении | | | | | |
| Устроили условия ведения приема | | 96,6 | | 100,0 | 96,6 |
| Не устроили условия ведения приема | | 0,3 | | - | 0,3 |
| Затрудняюсь ответить | | 3,1 | | - | 3,1 |

Таким образом, среди процедурных показателей наиболее проблемными для посетителей являются время ожидания в очереди для подачи документов и для получения результата услуги.

Среди организационных параметров – удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников.

*Справка о составе семьи*

Качество предоставления услуги по оформлению справки о составе семьи не удовлетворило только двух получателей услуги, но при этом они положительно оценили практически все процедурные параметры оказания услуги.

Большинство процедурных показателей оценивается положительно абсолютным большинством получателей услуг: уровень удовлетворенности различными параметрами находится в диапазоне 86,4%-99,7%. Негативные оценки высказали незначительно количество респондентов – от 0,3% до 1,9%. Однако при оценке параметра время ожидания в очереди для получения результата услуги уровень удовлетворенности у положительно оценивающих услугу составил только 54,4%, однако причина такой низкой оценки не в негативном отношении к данному параметру, а в том, что почти половина лояльных получателей услуги (45,5%) и 100,0% нелояльных затруднились оценить данный параметр (см. Таблицу 4.3.17).

Таблица 4.3.17

**Уровень удовлетворенности различными**

**процедурными аспектами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  | | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=360 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=2 | | В целом по выборке  N=362 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации об услуге | | | | | |
| Просто | | 99,7 | 100,0 | | 99,7 |
| Сложно | | 0,3 | - | | 0,3 |
| Количество обращений для получения услуги | | | | | |
| Подали документы с первого раза | | 99,7 | 100,0 | | 99,7 |
| Подали документы не с первого раза | | 0,3 | - | | 0,3 |
| Количество документов, необходимых для получения услуги | | | | | |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 98,3 | | 100,0 | 98,3 | |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 1,4 | | - | 1,4 | |
| Затрудняюсь ответить | 0,3 | | - | 0,3 | |
| Время ожидания в очереди для подачи документов | | | | | |
| Устроило | | 86,4 | 100,0 | | 86,4 |
| Не устроило | | 0,6 | - | | 0,6 |
| Затрудняюсь ответить | | 13,0 | - | | 13,0 |
| Время ожидания в очереди для получения результата услуги | | | | | |
| Устроило | | 54,4 | - | | 54,4 |
| Не устроило | | 0,6 | - | | 0,6 |
| Затрудняюсь ответить | | 45,0 | 100,0 | | 45,0 |
| Срок предоставления услуги | | | | | |
| Устроил срок предоставления услуги | | 98,1 | 100,0 | | 98,1 |
| Не устроил срок предоставления услуги | | 1,9 | - | | 1,9 |

Организационными параметрами также удовлетворено абсолютное большинство довольных качеством услуги респондентов: доля удовлетворенных этими параметрами находится в диапазоне 96,9%-99,4%. Двое нелояльных получателей услуги также высоко оценили данные параметры (см. Таблицу 4.3.18).

Таблица 4.3.18

**Уровень удовлетворенности различными**

**организационными параметрами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=327 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=2 | | В целом по выборке  N=329 |
| Удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников | | | | |
| Да | 99,4 | | 100,0 | 99,4 |
| Нет | 0,6 | | - | 0,6 |
| Удовлетворенность компетентностью, профессионализмом сотрудников | | | | |
| Да | 99,7 | | 100,0 | 99,7 |
| Нет | 0,3 | | - | 0,3 |
| Условия ведения приема посетителей в учреждении | | | | |
| Устроили условия ведения приема | 96,9 | | 100,0 | 96,9 |
| Затрудняюсь ответить | 3,1 | | - | 3,1 |

Таким образом, все процедурные и организационные показатели высоко оцениваются большинством получателей услуги.

*Получение заграничного паспорта*

Процедура получения заграничного паспорта позитивно оценивается абсолютным большинством получателей услуги, неудовлетворен получением данной услуги только один опрошенный. Респондент, негативно настроенный по отношению к услуге, оценил четыре из семи процедурных параметров, причем оценил положительною.

Практически все процедурные и организационные показатели устроили всех получателей данной услуги, уровень удовлетворенности процедурными показателями варьируется от 93,1% до 99,1%. Интервал негативных оценок – от 0,3% до 4,9%, больше всего нареканий – т.е. самое большое количество негативных оценок – вызвал срок предоставления услуги. Оценка времени ожидания в очереди для подачи документов и для получения результатов услуги вызвала затруднение у 5,8% и 4,1% соответственно (см. Таблицу 4.3.19).

Таблица 4.3.19

**Уровень удовлетворенности различными процедурными аспектами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=329 | | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=1 | В целом по выборке  N=332 | |
| Доступность информации об услуге | | | | | |
| Просто | | 99,1 | 100,0 | 99,1 | |
| Сложно | | 0,9 | - | 0,9 | |
| Количество обращений для получения услуги | | | | | |
| Подали документы с первого раза в организации | | 98,7 | - | 98,7 | |
| Подали документы не с первого раза | | 1,3 | - | 1,3 | |
| Количество документов, необходимых для получения услуги | | | | | |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | | 99,1 | 100,0 | 98,8 | |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | | 0,6 | - | 0,9 | |
| Затрудняюсь ответить | | 0,3 | - | 0,3 | |
| Время ожидания в очереди для подачи документов | | | | | |
| Устроило | | 93,5 | - | | 93,5 |
| Не устроило | | 0,7 | - | | 0,7 |
| Затрудняюсь ответить | | 5,8 | - | 5,8 | |
| Время ожидания в очереди для получения результата услуги | | | | | |
| Устроило | | 93,1 | 100,0 | | 93,1 |
| Не устроило | | 2,8 | - | | 2,8 |
| Затрудняюсь ответить | | 4,1 | - | | 4,1 |
| Срок предоставления услуги | | | | | |
| Устроил срок предоставления услуги | | 95,1 | 100,0 | | 95,1 |
| Не устроил срок предоставления услуги | | 4,9 | - | | 4,9 |

Как и процедурные показатели, профессиональные и личностные характеристики персонала учреждений, а также условия приема не вызывают значительных нареканий у получателей услуг. Получатель услуги, оставшийся недовольным качеством получения заграничного паспорта, позитивно оценил все организационные параметры.

Организационные параметры получили высокую оценку абсолютного большинства получателей услуги (от 97,5% до 99,1%), негативные оценки варьируются в диапазоне от 0,6% до 1,6% (см. Таблицу 4.3.20).

Таблица 4.3.20

**Уровень удовлетворенности различными**

**организационными параметрами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=320 | | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=1 | В целом по выборке  N=323 | |
| Удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников | | | | | |
| Да | | 98,1 | 100,0 | | 98,1 |
| Нет | | 1,3 | - | | 1,3 |
| Затрудняюсь ответить | | 0,6 | - | 0,6 | |
| Удовлетворенность компетентностью, профессионализмом сотрудников | | | | | |
| Да | | 99,1 | 100,0 | | 99,1 |
| Нет | | 0,6 | - | | 0,6 |
| Затрудняюсь ответить | | 0,3 | - | | 0,3 |
| Условия ведения приема посетителей в учреждении | | | | | |
| Устроили условия ведения приема | | 97,5 | 100,0 | 97,5 | |
| Не устроили условия ведения приема | | 1,6 | - | 1,6 | |
| Затрудняюсь ответить | | 0,9 | - | 0,9 | |

Таким образом, среди получателей услуг по процедурным параметрам были даны более негативные оценки времени ожидания в очереди для получения услуги. Организационные параметры были высоко оценены всеми получателями услуги.

*Получение электронных медуслуг (онлайн запись к врачу, вызов врача на дом, прикрепление к поликлинике и пр.)*

Получение электронных медуслуг (онлайн запись к врачу, вызов врача на дом, прикрепление к поликлинике и пр.)оценивали 319 респондентов, из них удовлетворены качеством услуги 309 опрошенных и 8 не удовлетворены (остальные затруднились с ответом).

В связи с тем, что данная услуга осуществляется преимущественно в онлайн формате, многие процедурные параметры и все организационные, измеряемые в исследовании, неактуальны. В данном случае респонденты оценивали такие параметры, как доступность информации об услуге, количество обращения для получения услуги, количество документов, необходимых для получения услуги и сроки предоставления услуги.

Все получатели данной услуги, вне зависимости от степени оценка ее качества, получили услугу с первого раза.

У большинства тех респондентов, кто высоко оценил качество услуги, три процедурных параметра не вызывают нареканий и уровень удовлетворенности составляет 98,1% (доступность информации) – 99,7%, (количество необходимых документов и сроки предоставления услуги), а количество негативных оценок не превышает 1,6%.

Всех получателей электронных медицинских услуг, недовольных ее качеством, устроило количество документов, необходимых для получения услуги, большинство (87,5%) высоко оценили доступность информации, а каждый восьмой (12,5%) остался недовольным данным параметром. Однако срок предоставления услуги не устроил половину негативно оценивающих качество услуги опрошенных (см. Таблицу 4.3.21).

Таблица 4.3.21

**Уровень удовлетворенности различными процедурными аспектами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=309 | | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=8 | В целом по выборке  N=319 | | |
| Доступность информации об услуге | | | | | | |
| Просто | | 98,1 | 87,5 | 97,8 | | |
| Сложно | | 1,6 | 12,5 | 1,9 | | |
| Затрудняюсь ответить | | 0,3 | - | 0,3 | | |
| Количество обращений для получения услуги | | | | | | |
| Подали документы с первого раза в организации | | 100,0 | 100,0 | 100,0 | | |
| Количество документов, необходимых для получения услуги | | | | | | |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | | 97,7 | 100,0 | | 97,2 | |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | | 1,6 | - | | 1,9 | |
| Затрудняюсь ответить | | 0,3 | - | | 0,9 | |
| Затрудняюсь ответить | | 9,3 | - | | | 9,1 |
| Срок предоставления услуги | | | | | | |
| Устроил срок предоставления услуги | | 99,7 | 50,0 | | | 97,8 |
| Не устроил срок предоставления услуги | | - | 50,0 | | | 1,3 |
| Затрудняюсь ответить | | 0,3 | - | | | 0,9 |

Таким образом, самыми проблемы процедурным параметром получения электронных медуслуг является срок предоставления услуги.

*Информирование об административных правонарушениях, оплата штрафов*

Качество услуги не устроило только одного респондента, он оценил три процедурных параметра из семи (доступность информации, количество документов, необходимых для получения и срок предоставления услуги), и качество данных параметров его полностью удовлетворило.

Лояльные получатели услуги оценивают большинство процедурных параметров очень высоко, уровень удовлетворенности составляет от 98,5% (параметры «количество документов, необходимых для предоставления услуги», и «сроки предоставления услуги») до 100,0% (параметры «доступность информации об услуге» и «количество обращений для получения услуги»).

Низкие оценки процедурных параметров услуги варьируются в диапазоне 0,4% - 0,7% (параметры «количество документов, необходимых для оказания услуги» и «срок предоставления услуги»).

Ниже всего респондентами оцениваются время ожидания в очереди для подачи документов (87,5%) и время ожидания в очереди для получения результата услуги (50,0%). Однако по этим параметрам нет негативных оценок, только затруднившиеся ответить. Так восьмая часть получателей услуги (12,5%) не смогла оценить время ожидания в очереди для подачи документов и половина – время ожидания для получения результата услуги (см. Таблицу 4.3.23).

Таблица 4.3.23

**Уровень удовлетворенности различными**

**процедурными аспектами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=271 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=1 | В целом по выборке  N=272 |
| --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации об услуге | | | |
| Просто | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Количество обращений для получения услуги | | | |
| Подали документы с первого раза в организации | 100,0 | - | 100,0 |
| Количество документов, необходимых для получения услуги | | | |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 98,5 | 100,0 | 98,5 |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 0,4 | - | 0,4 |
| Затрудняюсь ответить | 1,1 | - | 1,1 |
| Время ожидания в очереди для подачи документов | | | |
| Устроило | 87,5 | - | 87,5 |
| Затрудняюсь ответить | 12,5 | - | 12,5 |
| Время ожидания в очереди для получения результата услуги | | | |
| Устроило | 50,0 | - | 50,0 |
| Затрудняюсь ответить | 50,0 | - | 50,0 |
| Срок предоставления услуги | | | |
| Устроил срок предоставления услуги | 98,5 | 100,0 | 98,5 |
| Не устроил срок предоставления услуги | 0,7 | - | 0,7 |
| Затрудняюсь ответить | 0,8 | - | 0,8 |

Личностные характеристики персонала учреждений, предоставляющих услугу получение справки о составе семьи, оценивались только теми получателями услуги, которые удовлетворены ее качеством. Организационные параметры высоко оцениваются опрошенными, так всех респондентов устроили условия ведения приема (100,0%), вежливостью и профессионализмом сотрудников довольны 90,0%.

Негативные оценки организационных параметров получения услуги отсутствовали, однако десятая часть получателей услуги затруднились оценить вежливость и профессионализм сотрудников (см. Таблицу 4.3.24).

Таблица 4.3.24

**Уровень удовлетворенности различными**

**организационными параметрами получения услуги**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=10 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=0 | В целом по выборке  N=10 |
| Удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников | | | |
| Да | 90,0 | - | 90,0 |
| Затрудняюсь ответить | 10,0 | - | 10,0 |
| Удовлетворенность компетентностью, профессионализмом сотрудников | | | |
| Да | 90,0 | - | 90,0 |
| Затрудняюсь ответить | 10,0 | - | 10,0 |
| Условия ведения приема посетителей в учреждении | | | |
| Устроили условия ведения приема | 100,0 | - | 100,0 |

Таким образом, среди процедурных показателей одним из проблематичных для посетителей являются время ожидания в очереди для подачи документов и для получения результата услуги.

Среди организационных параметров чуть менее, чем остальные, получателей услуги устраивает уровень вежливости и профессионализма сотрудников.

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

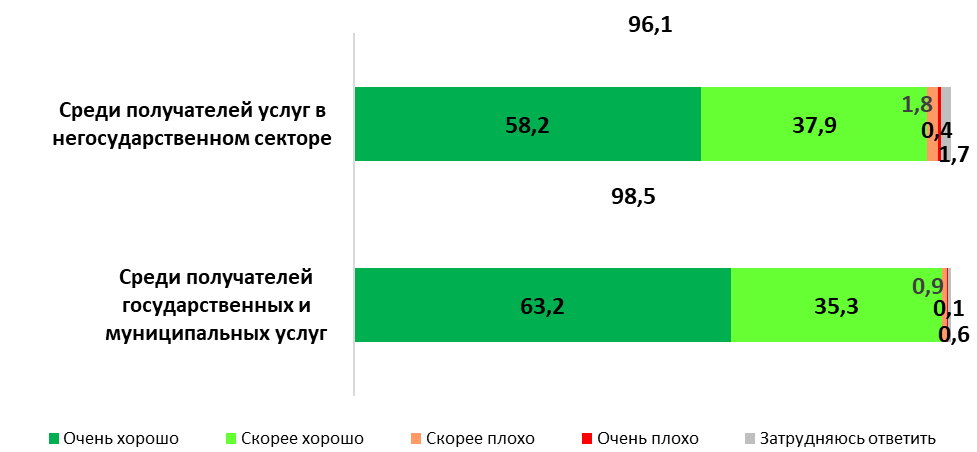
Доля положительных оценок качества государственных и муниципальных услуг составляет 98,5% опрошенных. Уровень удовлетворенности качеством негосударственных услуг несколько ниже и составляет 96,1% респондентов, и их соотношение по результатам последнего года изменилось в пользу более высоких оценок качества государственных и муниципальных услуг: 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%, в 2017-2018 гг. – 90,6% и 89,6%, в 2018-2019 гг. – 94,3% и 95,2%, в 2019-2020 гг. – 93,9% и 95,7, в 2020-2021 гг. – 94,2% и 96,3%, в 2021-2022 гг. – 94,8% и 97,%, в 2022-2023 гг. - 96,8% и 97,4% (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=8322 и получателей услуг негосударственного сектора, N=1090)



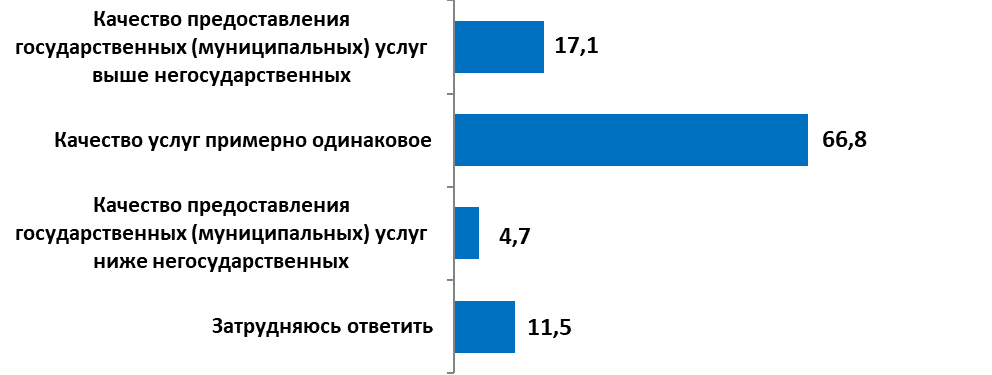
Более двух третей получателей негосударственных услуг считают, что качество государственных и негосударственных услуг находится примерно на одном уровне – 66,8% (в 2015-2016 гг. аналогичное мнение высказали 49,1% респондентов, в 2016-2017 гг. - 56,9%, в 2017-2018 гг. - 49,7%, в 2018-2019 гг. – 60,4%, в 2019-2020 гг. – 65,7%, в 2020-2021 гг. – 64,2%, в 2021-2022 гг. – 74,1%, в 2022-2023 гг. - 69,1%). Доля тех, кто считает, что качество государственных услуг выше услуг негосударственного сектора, в 3,5 раза выше доли тех, кто придерживается противоположной точки зрения (17,1% против 4,7%) (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, N=1090)



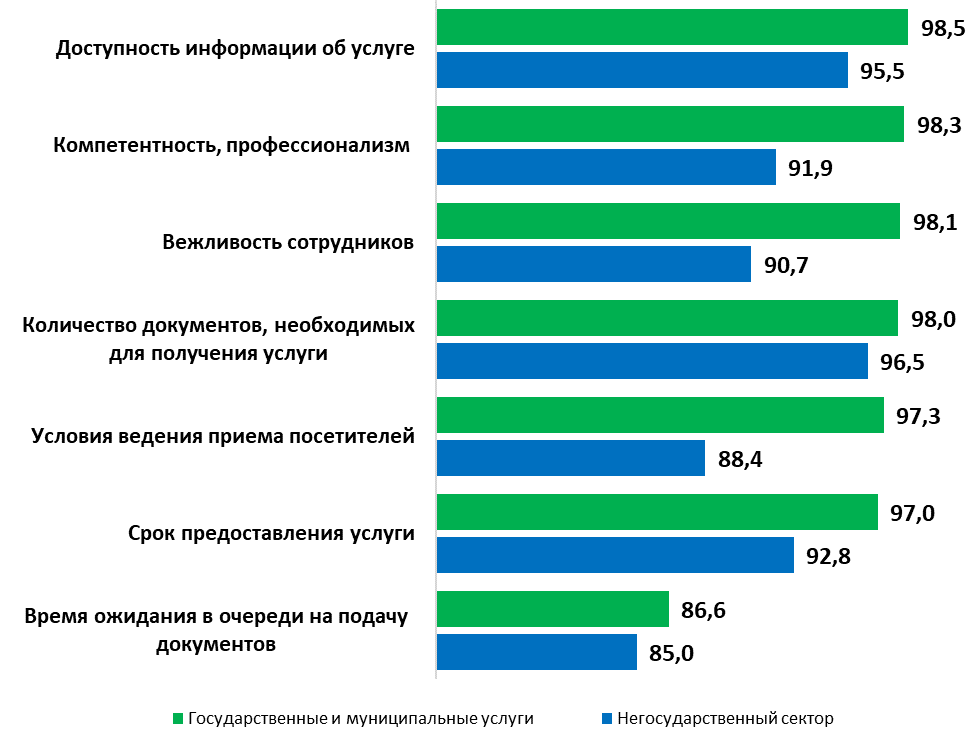
В целом участники мониторинга высоко оценивают качество отдельных параметров как государственных, так и негосударственных услуг: показатели удовлетворенности варьируется от 85,0% до 98,5% в зависимости от параметра (см. Диаграмму 5.3).

Следует отметить, что по всем параметрам (за исключением одного – время ожидания в очереди на подачу документов) удовлетворенность в группе получателей государственных и муниципальных услуг по сравнению с прошлым периодом выросла и несколько превысила уровень удовлетворенности в группе получателей негосударственных услуг (см. Диаграмму 5.3). Доля удовлетворенных временем ожидания в очереди на подачу документов снизилась как среди получателей государственных и муниципальных услуг, так и 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)



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**

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).

Чаще респонденты говорят о трудностях при получении таких услуг, как получение электронных медицинских услуг, регистрация прав на недвижимое имущество, регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и получение или замена водительского удостоверения.

Диаграмма 6.1.

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

(в % от числа заявителей по каждой услуге)



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

В первую очередь это связано с оптимизацией временных издержек получателей услуг. Так, 0,9% жителей хотели бы сократить время ожидания в очереди за получением услуги.

Некоторое недовольство вызывает у получателей государственных и муниципальных услуг большие сроки получения услуги – 0,5%. Число требуемых документов у 0,7% опрошенных вызывает желание их сокращения. Еще 0,4% считают, что необходимо снизить стоимость услуг.

По итогам исследования можно выделить проблемные точки по каждой услуге.

*Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним*

Наиболее актуальными среди опрошенных предложением по оптимизации оказались сокращение очередей и снижение количества избыточных документов (1,7% и 1,3% соответственно).

Чуть меньше нареканий были отмечены по поводу стоимости услуг (пошлин, платежей) и сроков получения услуги – по 0,9%.

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

При получении этой услуги у абсолютного большинства респондентов (98,9%) трудностей в получении услуги не было, однако некоторые из них (0,4%) заявляли о большом сроке оказания услуги.

Также, получатели данной услуги отметили большое время ожидания в очереди – 0,3%.

*Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации*

Чаще всего респонденты, обращавшиеся в 2023-2024 гг. за получением или заменой паспорта гражданина РФ, высказывали пожелания по сокращению сроков получения услуги (0,4%).

*Получение (оформление) выплат и пособий на детей и беременных женщин (единовременное пособие, ежемесячные выплаты и т.п.)*

Наиболее актуальными трудностями в процедуре предоставления данной услуги являются необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги (1,9%) и количество требуемых документов, сведений (0,3%). Чуть меньше получателей услуги жалуются на необходимость хождения по многим кабинетам, учреждениям (0,4%).

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

Чаще всего респонденты, обращавшиеся в 2023-2024 гг. за получением или заменой водительского удостоверения, жаловались на большие очереди и дороговизну услуг (пошлин, платежей) (1,8% и 1,4% соответственно).

*Оформление (перерасчет) пенсии*

Первостепенным для опрошенных является требование избыточных документов (1,8%).

Также значимыми для заявителей выступают ошибки ввода данных и сокращение сроков получения услуги (по 0,7%).

Также респонденты называли следующие трудности в получении услуги: необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги, необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги, неудобный режим работы, большие очереди, хождение по многим кабинетам, учреждениям, избирательное отношение к заявителям (по 0,4%).

*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, дороговизна услуг и снижение сроков получения услуги (2,6%, 1,0% и 0,7% соответственно).

Чуть реже заявители отмечают требование избыточных документов, сведений, сложность заполнения официальных форм, бланков, избирательное отношение к заявителям – по 0,5% получателей услуги.

*Получение справки о составе семьи*

Чаще всего респонденты, обращавшиеся в 2023-2024 гг. за получением справки о составе семьи, сталкивались с неудобным расположением учреждений – 0,5%. Несколько остальных трудностей назывались в единичных случаях.

*Получение заграничного паспорта*

Основные претензии получателей услуги связаны с дороговизной услуг – 1,2%.

Чуть меньше столкнулись с такими трудностями как: требование избыточных документов, сведений и отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и т.п.) – по 0,9%. Еще 0,6% отметили невозможность получения информации о стадии рассмотрения запроса.

*Получение электронных медуслуг (онлайн запись к врачу, вызов врача на дом, прикрепление к поликлинике и пр.)*

Получатели электронных медицинских услуг чаще всего в качестве трудностей в процессе получения услуги называли требование избыточных документов, сведений и необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги – по 0,3%.

*Информирование об административных правонарушениях*

Основные претензии получателей услуги связаны с требованием избыточных документов, неудобным режимом работы и избирательным отношением к заявителю (по 0,4%).

Таким образом, основные нарекания получателей государственных и муниципальных услуг связаны с таким параметрами данного процесса, как:

* временные затраты клиентов на получение услуги;
* требование избыточных документов, сведений;
* дороговизна услуг.

Данные параметры оценки качества предоставляемых услуг сохраняют свою актуальность и продолжают оставаться проблемными. В то же время, в исследуемый период показатели удовлетворенности населения демонстрируют позитивную динамику. Во многом это является следствием принимаемых органами государственного управления и муниципальными властями мер по оптимизации сроков предоставления услуг, повышения уровня квалификации своих сотрудников, информирования населения о новых возможностях, технологиях и т.п.

Как показывают результаты проведенного исследования, получение услуг через онлайн-сервисы становится все более популярным среди населения, число обращений за электронными услугами каждый год растет. Так, например, в 2023-2024 гг. по сравнению с предыдущим период исследования был зафиксирован рост популярности электронных услуг на 15,9%.

Показатели результативности проводимой в стране цифровой трансформации формируются и с учетом повышения удовлетворенности граждан государственными услугами, в том числе электронными, снижения издержек и избыточной административной нагрузки на получателей госуслуг при взаимодействии с государством.

Развитие технологий для обеспечения массового получения услуг онлайн демонстрирует плюсы, но в то же время выявляет и ряд проблем. В настоящее время становится важно решение следующих задач:

* повышение уровня надежности и безопасности информационных систем, технологической независимости информационно-технологической инфраструктуры от оборудования и программного обеспечения, происходящих из иностранных государств;
* совершенствование оказания электронных услуг на региональном уровне (через региональный портал государственных и муниципальных услуг), в том числе повышение уровня информированности населения о спектре государственных и муниципальных услуг, которые можно получить на данном ресурсе;
* создание дополнительных возможностей для получателей услуг для отслеживания процесса рассмотрения обращений, прохождения документов, стадий рассмотрения заявок и т.п.;
* совершенствование интерфейса, простоты навигации в работе с цифровыми платформами для расширения клиентской базы пользователей за счет людей, которые не имеют продвинутых навыков работы в интернете, с онлайн-сервисами;
* развитие системы технической поддержки, технологий онлайн консультаций;
* повышение уровня цифровой грамотности и безопасности пользователей.

В рамках процесса оказания государственных и муниципальных услуг в офлайн режиме требуют проработки такие актуальные направления, которые были упомянуты в ходе проведенного опроса в пожеланиях жителей Самарской области:

* сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг, более прозрачная система информирования получателей о времени рассмотрения обращений и прохождения документов;
* совершенствование системы распределения посетителей в учреждениях, ожидающих в очереди для сдачи документов, для их получения, для повторной сдачи недостающих документов, для тех, кто предварительно онлайн записался и т.п.
* сокращение количества документов, необходимых для получения той или иной услуги, возможность предоставлять документы в электронном виде, исключение необходимости в дублировании документов;
* создание механизма отслеживания разных этапов прохождения документов в процессе получения необходимой услуги, возможности дистанционного наблюдения за ходом рассмотрения вопроса заявителя;
* повышение коммуникативных навыков сотрудников учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги населению, проведение постоянных обучающих семинаров и тренингов на формирование необходимых компетенций, качеств;
* разработка и внедрение систем контроля за деятельностью операторов, сотрудников, работающих с получателями услуг.

Сохраняется актуальность и такого важного направления повышения качества оказываемых государственных и муниципальных услуг, как работа по информированию граждан о спектре возможностей получения услуг, как с помощью электронных сервисов, так и непосредственно в уполномоченных органах. Такая информационная работа 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.

**Бланк интервью**

# **Приложения**

Здравствуйте! Мы проводим исследование по изучению качества государственных и муниципальных услуг в 2021-2022 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 2022-2023 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, а также получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним

2. Регистрация актов гражданского состояния (рождение, смерть, заключение/расторжение брака, смена фамилии и пр.)

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 граждан

11. Регистрация и постановка на учет (снятие) юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, самозанятых

12. Услуги по поиску работы и получение (оформление) пособия по безработице

13. Оформление материнского капитала, операции с ним

14. Получение (оформление) выплат и пособий на детей и беременных женщин (единовременное пособие, ежемесячные выплаты и т.п.)

15. Запись в дошкольные, школьные образовательные учреждения, учреждения дополнительного образования (кружки, секции), летние лагеря

16. Регистрация по месту жительства (пребывания)

17. Справка о составе семьи

18. Информирование об административных правонарушениях, оплата штрафов

19. Кадастровый учет недвижимого имущества и получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости

20. Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

21. Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП

22. Получение разрешений на строительство

23. Получение разрешений на ввод объектов в эксплуатацию

24. Получение СНИЛС

25. Получение санаторно-курортного отдыха и лечения

26. Справка об отсутствии судимости

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

28. Получение электронных медуслуг (онлайн запись к врачу, вызов врача на дом, прикрепление к поликлинике и пр.)

29. Получение социальных услуг для участников СВО и членов их семей (ежемесячные выплаты, пособия на детей, санаторно-курортное лечение и пр.)

30. Получение карты болельщика

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

**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. **В Ваше последнее обращение в МФЦ Вы…? (один ответ)**

1. Подали документы и получили результат услуги в МФЦ

2. Подали документы на получение услуги в МФЦ, а результат услуги получили в другом месте

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

4. Подали 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 сайта «Госуслуги» (Единого портала государственных и муниципальных услуг)? (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. **Есть ли у Вас личный кабинет на сайте «Госуслуги»?**

1. Есть 2. Нет

1. **В последний раз Вы обращались на сайт «Госуслуги» для …? (один ответ) КАРТОЧКА №2**

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

2. Получения и распечатки форм (бланков) запроса

3. Записи на прием (электронная очередь)

4. Направления запроса на предоставление услуги

5. Получения нужных документов (справка, свидетельство другие документы)

6. Осуществления платежей (штрафы, налоги)

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

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

1. Очень хорошо 3. Скорее плохо

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

1. **Получали ли Вы в 2023-2024 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**

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

1. **Каким был результат услуги (получили услугу или нет)?**

1. Положительный 2. Отрицательный

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

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

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

1. Устроил 2. Не устроил 3. 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. **Куда Вы обращались за получением этой услуги? (КАРТОЧКА №3, один ответ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| В соответствующий орган (МРЭО, ГИБДД паспортный стол, налоговую службу, отделение соц. защиты и пр.) | **1** | **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 21** |
| В многофункциональный центр (МФЦ) | **2** | **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 21** |
| Подал документы через сайт «Госуслуги» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), а получил результат при личном посещении в соответствующем органе, госорганизации (МФЦ, МРЭО, ГИБДД, паспортный стол и т.п.) | **3** | **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 21** |
| Подал документы и получил услугу через сайт «Госуслуги» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) без личного посещения госорганизации (МФЦ, МРЭО, ГИБДД, паспортный стол и т.п.) | **4** | **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 37** |

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 2. Не удовлетворен *(переход к В.23)*3. Затрудняюсь ответить (*переход к В.23*)

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

**В.24-29 ДЛЯ ТЕХ, КТО ВЫБРАЛ ВАРИАНТЫ 1 И 2 В ВОПРОСЕ 20**

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 госорганизации или МФЦ 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 ВОПРОСУ 28**

2. С \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ раза

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

**В. 30-36 ДЛЯ ТЕХ, КТО ВЫБРАЛ ВАРИАНТЫ 1, 2 И 3 В ВОПРОСЕ 20**

**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. 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

99. Затрудняюсь ответить

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

1. Устроило 2. Не устроило 3. Затрудняюсь ответить

**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

**ВОПРОСЫ ДЛЯ ВСЕХ**

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. **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. **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

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 2023-2024 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 Д1):**
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 №Д2**
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
21. **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 |  |  |

**ОСНОВНЫЕ МОНИТОРИНГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

| ПП | **Наименование показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- |
| 1. | **Фактическое значение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг** | 98,4 % 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** | 2,1 раз |
| 3. | **Фактическое значение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг** | 5,9 минут |
| 4. | **Оценка респондентами, получившими государственную и (или) муниципальную услугу ранее, динамики качества её предоставления** | Качество улучшилось – 16,3 % опрошенных, имевших опыт получения услуги  Качество не изменилось – 29,2 % опрошенных, имевших опыт получения услуги  Качество ухудшилось – 0,5 % опрошенных, имевших опыт получения услуги  Затруднились ответить – 2,7 %  Не получали услугу ранее – 51,3 % |
| 5. | **Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме** | 33,8 % от общего числа опрошенных |
| 6. | **Уровень удовлетворенности качеством услуги, полученной через Единый портал государственных и муниципальных услуг** | 98,3 % от общего числа опрошенных |
| 7. | **Доля граждан, получивших услугу в МФЦ** | 36,8 % от общего числа опрошенных |
| 8. | **Уровень удовлетворенности качеством услуги, полученной через МФЦ** | 99,2 % от общего числа опрошенных |
| 9. | **Фактическое значение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в негосударственном секторе** | 96,1 % от общего числа опрошенных |
| 10. | **Уровень удовлетворенности временем ожидания в очереди**  **- на подачу документов**  **- на получение результата услуги** | 86,6 % от общего числа опрошенных  82,1 % от общего числа опрошенных |
| 11. | **Уровень удовлетворенности сроком предоставления результата услуги** | 97,0 % от общего числа опрошенных |
| 12. | **Уровень удовлетворенности условиями ведения приема посетителей** | 97,3 % от общего числа опрошенных |
| 13. | **Уровень удовлетворенности доступностью информации об услуге** | 98,5 % от общего числа опрошенных |
| 14. | **Уровень удовлетворенности вежливостью сотрудников** | 98,1 % от общего числа опрошенных |
| 15. | **Уровень удовлетворенности компетентностью, профессионализмом сотрудников** | 98,3 % от общего числа опрошенных |
| 16. | **Уровень удовлетворенности количеством документов, необходимых для получения услуги** | 98,0 % от общего числа опрошенных |

**ПЕРЕЧЕНЬ ЦЕЛЕВЫХ ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ** **ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ В 2023-2024 гг.**

**В РАЗРЕЗЕ НАИБОЛЕЕ МАССОВЫХ УСЛУГ\***

| Наименование услуги | Доля полу-чате-лей (%) | 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 | 13,4 | 100,0 | 98,5 | 100,0 | 98,6 | 7,1 | 7,1 | \*\* | 7,1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| Справка об отсутствии судимости | 12,6 | 100,0 | 99,6 | 98,9 | 99,0 | 5,4 | 4,8 | \*\* | 5,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 10,7 | 99,2 | 99,7 | 99,3 | 99,6 | 8,1 | 4,5 | \*\* | 5,4 | 1,0 | 1,0 | 1,1 | 1,0 |
| Получение (оформление) выплат и пособий на детей и беременных ж женщин (единовременное пособие, ежемесячные выплаты и т.п.) | 6,2 | 100,0 | 97,4 | 97,6 | 97,7 | 6,4 | 6,6 | \*\* | 6,6 | 1,0 | 1,1 | 1,4 | 1,1 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзаменов) | 5,6 | 100,0 | 98,7 | 98,0 | 98,7 | 15,0 | 5,8 | \*\* | 10,5 | 1,1 | 1,0 | 1,1 | 1,0 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 5,3 | 96,7 | 100,0 | 97,7 | 97,5 | 7,4 | 5,7 | \*\* | 7,2 | 1,1 | 1,0 | 1,3 | 1,1 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 4,9 | 97,4 | 98,1 | 99,0 | 98,3 | 16,2 | 4,8 | \*\* | 12,3 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| Справка о составе семьи | 4,3 | 99,2 | 100,0 | 100,0 | 99,4 | 6,4 | 3,5 | \*\* | 4,8 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| Получение заграничного паспорта | 4,0 | 100,0 | 98,4 | 99,4 | 99,1 | 8,1 | 5,5 | \*\* | 7,4 | 1,0 | 1,0 | 1,1 | 1,0 |
| Получение электронных медуслуг (онлайн запись к врачу, вызов врача на дом, прикрепление к поликлинике и пр.) | 3,8 | 100,0 | 100,0 | 96,8 | 96,9 | \*\* | \*\* | \*\* | \*\* | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| Информирование об административных правонарушениях, оплата штрафов | 3,3 | 100,0 | 100,0 | 99,6 | 99,6 | \*\* | \*\* | \*\* | \*\* | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |

\* В % от числа получателей данной услуги

\*\* Данные услуги преимущественно были получены в онлайн-формате, а число оффлайн-получателей является статистически незначимым

**Содержание отчёта**

**Содержание отчёта**

1. Сумма ответов больше 100%, т.к. респондент мог выбрать несколько вариантов ответа на вопрос [↑](#footnote-ref-1)
2. Сумма ответов больше 100%, т.к. респондент мог выбрать несколько вариантов ответа на вопрос [↑](#footnote-ref-2)
3. Сумма ответов больше 100%, т.к. респондент мог выбрать несколько вариантов ответа на вопрос [↑](#footnote-ref-3)
4. Услуга получена в электронном виде, поэтому посещения учреждения не было. [↑](#footnote-ref-4)
5. В этой и последующих таблицах разделов 4.2 и 4.3 временные параметры (время ожидания в очереди, чтобы сдать документы и получить результат услуги) оценивались только теми, кто получал услугу в формате оффлайн. [↑](#footnote-ref-5)
6. Организационные параметры (вежливость, компетентность сотрудников и условия приема посетителей) в таблицах разделов 4.2 и 4.3 оценивались только теми, кто получал услугу в формате оффлайн. [↑](#footnote-ref-6)
7. Данные приведены по количеству полученных ответов, а не по количеству респондентов, т.е. один респондент мог дать несколько ответов. [↑](#footnote-ref-7)
8. Сумма ответов больше 100%, т.к. респондент мог выбрать несколько вариантов ответа на вопрос [↑](#footnote-ref-8)