

**Самара, 2020**

**ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ В 2019 – 2020 гг.**

**Введение 3**

**Содержание**

**Основные выводы 8**

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

**Раздел** [**2. Каналы получения государственных и муниципальных услуг 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 30

2.3. Региональный портал государственных и муниципальных услуг: уровень информированности, востребованности, оценка качества работы 34

**Раздел 3. Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг: этапы получения, оценка качества 36**

3.1. Предварительная запись 36

3.2. Временные издержки заявителей: время ожидания в очереди, количество обращений (в том числе, представителей бизнес-сообщества), срок оказания услуги 38

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

3.2.2. Количество обращений граждан для получения результата услуги 48

3.2.3. Срок оказания услуги (среднее время получения услуги) 52

3.3. Финансовые издержки заявителей 58

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 144**

**Раздел 6. Предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей 147**

[**Приложения 155**](#_Toc520669193)

**Введение**

Социологическое исследование удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области в 2019-2020 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 №1).

**Характеристика выборочной совокупности.**

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

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

Всего было опрошено 15140 респондентов, в том числе получателей государственных и муниципальных услуг – 8319 респондентов, не обращавшихся за услугами – 6821 респондентов. В 2018-2019 году число жителей региона, которые заявляли, что не обращались за получением государственных и муниципальных услуг, было выше и составляло 7730 респондентов.

На второй ступени осуществлялся квотный отбор респондентов, которые на момент опроса находились по месту жительства и являлись получателями услуг в 2019-2020 году. В случае получения одним опрашиваемым гражданином нескольких услуг, оценивалась услуга, которую он получал в последний раз. Выборка репрезентирует генеральную совокупность населения муниципального образования по полу, возрасту.

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

Таблица 1

**Объем выборочной совокупности в каждом муниципальном образовании**

| пп | **Муниципальное образование** | **Выборка (чел.)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **г.о. Самара** | 375 |
| 2 | **г.о. Тольятти** | 378 |
| 3 | **г.о. Новокуйбышевск** | 300 |
| 4 | **г.о. Сызрань** | 299 |
| 5 | **г.о. Чапаевск** | 294 |
| 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** | 200 |
| 15 | **Большечерниговский муниципальный район** | 200 |
| 16 | **Борский муниципальный район** | 198 |
| 17 | **Волжский муниципальный район** | 200 |
| 18 | **Елховский муниципальный район** | 201 |
| 19 | **Исаклинский муниципальный район** | 200 |
| 20 | **Камышлинский муниципальный район** | 199 |
| 21 | **Кинельский муниципальный район** | 200 |
| 22 | **Кинель-Черкасский муниципальный район** | 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** | **8319** |

Таким образом, объем выборки, на основе которой рассчитывались мониторинговые показатели, составил 8319 респондентов, в том числе предпринимателей (физических лиц и (или) представителей юридических лиц – коммерческих организаций)) – 190 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 2019-2020 годах проводился в период июль - август 2020 года.

# **Основные выводы**

По результатам мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области в 2019-2020 гг. можно сделать следующие выводы.

Доля получателей государственных и муниципальных услуг, получивших конечный результат услуги в 2019-2020 гг. составила 54,9 %, доля тех, кто не обращался за услугами, – 45,1 %. Динамика числа получателей в период с 2013 по 2020 годы приведена в Таблице 2.

Таблица 2

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория получателей услуг | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 |
| Получен конечный результат | 39,3 | 42,5 | 40,4 | 47,5 | 46,6 | 46,9 | 54,9 |
| Не обращались за услугами | 60,7 | 57,5 | 51,6 | 43,5 | 43,8 | 43,6 | 45,1 |

Доля тех, кто за прошедший год получил положительный результат услуги, – 97,2 % опрошенных, отрицательный – 2,8 %. Динамика результата получения услуг в период с 2013 по 2020 годы представлена в Таблице 3.

Таблица 3

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Полученный результат | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 |
| Получен положительный результат | 97,8 | 98,7 | 97,7 | 97,6 | 96,7 | 98,1 | 97,2 |
| Получен отрицательный результат | 2,2 | 1,3 | 2,3 | 2,4 | 3,3 | 1,9 | 2,8 |

Показатель удовлетворённости граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в 2019-2020 гг. составил 93,9% (в 2018-2019 гг. – 94,3%). Высокие оценки получили и другие показатели процесса оказания услуг, а именно удовлетворенность:

– доступностью информации об услугах – 95,9 %;

– сроком предоставления услуги – 92,9 %;

– условиями ведения приема – 88,8 %;

– количеством документов, необходимых для получения услуги – 88,7 %;

– временем ожидания в очереди на подачу документов – 86,9 %;

– вежливостью сотрудников учреждений – 83,9 %;

– компетентностью и профессионализмом сотрудников – 83,7 %.

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

Таблица 4

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

(в % от общего числа опрошенных в каждом МО)

| Муниципальное образование | Процент удовлетворенных качеством полученных услуг |
| --- | --- |
| Городские округа | |
| Жигулевск | 87,7 |
| Кинель | 98,8 |
| Новокуйбышевск | 91,7 |
| Октябрьск | 91,6 |
| Отрадный | 100,0 |
| Похвистнево | 96,4 |
| Самара | 87,2 |
| Сызрань | 95,3 |
| Тольятти | 89,4 |
| Чапаевск | 96,9 |
| Муниципальные районы | |
| Алексеевский | 79,4 |
| Безенчукский | 94,0 |
| Богатовский | 96,0 |
| Большеглушицкий | 98,5 |
| Большечерниговский | 97,5 |
| Борский | 97,5 |
| Волжский | 88,0 |
| Елховский | 81,1 |
| Исаклинский | 98,5 |
| Камышлинский | 99,5 |
| Кинельский | 98,0 |
| Кинель-Черкасский | 98,5 |
| Клявлинский | 91,5 |
| Кошкинский | 91,5 |
| Красноармейский | 97,5 |
| Красноярский | 91,0 |
| Нефтегорский | 94,5 |
| Пестравский | 97,5 |
| Похвистневский | 96,5 |
| Приволжский | 98,0 |
| Сергиевский | 95,0 |
| Ставропольский | 93,4 |
| Сызранский | 88,9 |
| Хворостянский | 98,0 |
| Челно-Вершинский | 96,5 |
| Шенталинский | 99,5 |
| Шигонский | 92,1 |

Уровень информированности населения Самарской области о многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее МФЦ) составил 97,4 % опрошенных (сумма ответов «знаю, обращался», «знаю, но не обращался», «что-то слышал, не обращался»). Оценка опыта обращения жителей Самарской области за услугами через МФЦ в период с 2013 по 2020 годы представлена в Таблице 5.

Таблица 5

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 |
| Уровень информированности о МФЦ | 65,6 | 79,2 | 85,8 | 93,7 | 98,1 | 96,7 | 97,4 |
| Имели опыт обращения в МФЦ | 26,4 | 37,4 | 55,1 | 68,1 | 79,6 | 79,1 | 75,2 |
| Положительно оценили качество работы МФЦ | 89,5 | 93,9 | 95,0 | 94,3 | 94,3 | 96,3 | 97,3 |

Уровень информированности населения Самарской области о Едином портале государственных и муниципальных услуг составил 89,5 % опрошенных (сумма ответов «знаю, обращался», «знаю, но не обращался», «что-то слышал, не обращался»). Оценка опыта обращения жителей Самарской области за услугами через Единый портал государственных и муниципальных услуг в период с 2013 по 2020 годы представлена в Таблице 6.

Таблица 6

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 |
| Уровень информированности  о Едином портале | 44,0 | 53,8 | 68,1 | 76,8 | 85,1 | 84,5 | 89,5 |
| Имели опыт обращения  в Единый портал | 9,8 | 11,6 | 21,5 | 31,3 | 43,6 | 47,2 | 58,8 |
| Положительно оце-  нили качество  работы Единого портала | 91,4 | 95,1 | 92,4 | 91,5 | 91,5 | 93,5 | 94,8 |

Показатель числа обращений для получения одной государственной (муниципальной) услуги в 2019-2020 гг. составил 2,12 раза, что ниже значений предыдущих периодов проводимых замеров: 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, 2013-2014 гг. – 2,6 раза.

Итоговый показатель среднего времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг составил в анализируемый период 2019-2020 гг. 7,1 мин., что в целом соответствует показателям 2018-2019 гг. – 6,9 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, сократилось по сравнению с прошлыми замерами и составило в анализируемый период 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 2013-2015 гг. – 21,9-22,4 мин.).

Время ожидания, чтобы получить результат услуги, в 2019-2020 гг. повысилось на 2 мин. в сравнении с показателями 2018-2019 гг. и составило 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.).

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

– у физических лиц – 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. и 2013-2014 гг. – 20,1 мин. и 19,3 мин. соответственно);

– у представителей бизнес-сообщества – 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. и 2013-2014 гг. – 16,4 мин. и 15,7 мин. соответственно).

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=8319 чел.)

| Наименование услуги | Доля получателей  (в %) |
| --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 14,9 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 14,4 |
| Получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса (ежемесячной выплаты на детей до 3-х лет (в размере 5 тыс. рублей за апрель, май и июнь 2020 года), единовременной выплаты на детей от 3 до 16 лет и др.) | 13,4 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 9,4 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 6,0 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 5,5 |
| Справка о составе семьи | 5,3 |
| Получение справки об отсутствии судимости | 5,2 |
| Получение заграничного паспорта | 3,6 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 3,0 |

По данным услугам были рассчитаны временные показатели их получения.

Среднее время ожидания в очереди для получения общественно значимых государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, федеральными внебюджетными фондами, составило в исследуемый период 8,1 мин. В 2018-2019 гг. этот показатель был равен 8,8 мин., в 2017-2018 гг. – 12,7 мин., в 2016-2017 гг. – 15,8 мин.

Среднее время ожидания по общественно значимым услугам, предоставляемым органами местного самоуправления, в 2019-2020 гг. составляет 8,3 мин. По сравнению с 2018-2019 гг. произошло повышение данного показателя на 3,4 мин. (с 4,9 мин. в 2018-2019 гг.).

В число общественно-значимых услуг не вошли услуги, находящиеся в ведении региональных органов исполнительной власти. Поэтому в ходе анализа данных была сформирована отдельная подвыборка по услугам, предоставляемым данными органами государственной власти, которые были наиболее востребованы в 2019-2020 гг. В число таковых вошли «Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка» (среднее время ожидания в очереди – 8,1 мин.), «Регистрация актов гражданского состояния» (4,7 мин.) и «Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ» (8,6 мин.). Таким образом, показатель среднего времени ожидания заявителя в очереди для получения услуг, предоставляемых региональными органами исполнительной власти, в 2019-2020 гг. несколько снизился и составил 7,8 мин. В 2018-2019 гг. этот показатель был равен 7,7 мин., в 2017-2018 гг. 11,6 мин.

Среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ, за год не изменилось и составило 6,6 мин. (в 2018-2019 гг. 6,6 мин., в 2017-2018 гг. – 11,5 мин., в 2013-2014 гг. значение данного показателя составило 13,9 мин., в 2014-2015 гг. – 19 мин., 2015-2016 гг. – 11,1 мин., в 2016-2017 гг. – 15,6 мин.).

В 2019-2020 гг. 26,4% опрошенных отметили, что предоставление услуги было связано с финансовыми издержками. В 2018-2019 гг. доля таких заявителей составляла 27,3%, в 2017-2018 гг. – 26,7%, в 2016-2017 гг. – 29,7%, в 2015-2016 гг. – 33,0% респондентов, в 2014-2015 и 2013-2014 гг. – 35,0% и 23,9% соответственно.

Среди отметивших наличие материальных затрат, наибольшую часть (13,6%) составляют те, чьи расходы были в пределах 1001-2000 рублей. В 2018-2019 гг. в структуре финансовых расходов опрошенных также доминировала данная категория, однако количество респондентов, отметивших ее, было меньше на 1%.

Как и в предыдущих замерах, подавляющее большинство заявителей (91,1 %) не сталкивались с трудностями в процессе получения государственных и муниципальных услуг (в 2013-2014 гг. – 81,5 %, 2014-2015 гг. –84,2 %, 2015-2016 гг. – 84,2 %, 2016-2017 гг. – 84,0 %, в 2017-2018 гг. – 86,1%, в 2018-2019 гг. – 86,0%). Анализ данных позволил выделить типичные проблемы получателей государственных и муниципальных услуг. На проблему больших очередей указали 2,1 % опрошенных, на большие сроки получения услуги – 1,3 %, на требование избыточных документов – 1,0 % респондентов, на недостаточную компетентность и грубость сотрудников – 0,9 % участников опроса.

Уровень удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг составляет 93,9 % опрошенных, качеством негосударственных услуг – несколько выше и составляет 95,7 % респондентов, и их соотношение по сравнению с 2018-2019 гг. принципиально не изменилось.

Пятая часть опрошенных (20,1%) считает, что за 6-летний период качество услуги улучшилось (в 2018-2019 гг. – улучшение услуги отметили 18,1%, в 2017-2018 гг. - 22,6%, в 2016-2017 гг. - 27,4 %, в 2015-2016 гг. – 26,7 %, в 2014-2015 гг. –32,8 %, в 2013-2014 гг. – 26,2 %). Не отмечают какой-либо динамики в изменении ее качества – 13,2 % (в 2018-2019 гг. – 13,4%, в 2017-2018 гг. – 14,2%, в 2016-2017 гг. – 13,2 %, 2015-2016 гг. – 13,2 %, 2014-2015 гг. – 22,1 %, 2013-2014 гг. – 35,9 %). Очень незначительная доля респондентов отметили ухудшение в качестве предоставления услуги – 1,1 % опрошенных (в 2018-2019 гг. – 0,7%, в 2017-2018 гг. – 1,3%, в 2016-2017 гг. – 2,4 %, 2015-2016 гг. – 1,4 %, 2014-2015 гг. – 1,9 %, 2013-2014 гг. – 2,4 %).

Две трети получателей негосударственных услуг (65,7 %) считают, что качество государственных и негосударственных услуг находится примерно на одном уровне (в 2015-2016 гг. аналогичное мнение высказали 49,1 %респондентов, в 2016-2017 гг. - 56,9 %, в 2017-2018 гг. - 49,7 %, в 2018-2019 гг. – 60,4%). Доля тех, кто считает, что качество государственных услуг выше услуг негосударственного сектора, более чем втрое выше доли тех, кто придерживается противоположной точки зрения (16,1 % против 5,8 %).

**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 8319 человек, получателей государственных и муниципальных услуг в 2019-2020 гг. Также был определен перечень общественно значимых государственных и муниципальных услуг: то есть услуг, полученных более чем 3-мя процентами респондентов, участвовавших в исследовании.

Наиболее востребованным видом государственных и муниципальных услуг является регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ними – 14,9 % опрошенных обращались в соответствующую инстанцию (см. Таблицу 1.1). На втором месте по уровню востребованности находится замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) – 14,4 %. На третьем месте – получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса (ежемесячной выплаты на детей до 3-х лет (в размере 5 тыс. рублей за апрель, май и июнь 2020 года), ежемесячной выплаты на детей от 3 до 7 лет, единовременной выплаты на детей от 3 до 16 лет и др.) – 13,4 %.

Далее в рейтинге востребованности идут услуги по получению или замене паспорта гражданина Российской Федерации (9,4%), оформление или перерасчет пенсии (6,0 %) и регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов (5,5 %).

Превысившими порог 3 %, являются также услуги по получению справки о составе семьи – 5,3 %, справки об отсутствии судимости – 5,2 %, по получению заграничного паспорта – 3,6 %, по регистрации по месту жительства (пребывания) – 3,0 %.

Таблица 1.1

**Наиболее востребованные виды государственных и муниципальных услуг**

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)

| Наименование услуги | Доля получателей  (в %) |
| --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 14,9 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 14,4 |
| Получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса (ежемесячной выплаты на детей до 3-х лет (в размере 5 тыс. рублей за апрель, май и июнь 2020 года), единовременной выплаты на детей от 3 до 16 лет и др.) | 13,4 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 9,4 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 6,0 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 5,5 |
| Справка о составе семьи | 5,3 |
| Получение справки об отсутствии судимости | 5,2 |
| Получение заграничного паспорта | 3,6 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 3,0 |

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

Таблица 1.2

**Виды государственных и муниципальных**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)

| Наименование услуги | Доля получателей  (в %) |
| --- | --- |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 2,3 |
| Регистрация на портале гос.услуг, территориальных фондов | 2,2 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 2,1 |
| Подача налоговой декларации | 1,0 |
| Получение СНИЛС | 0,9 |
| Регистрация актов гражданского состояния | 0,8 |
| Получение лицензии и разрешения на приобретение, хранение и ношение оружия | 0,5 |
| Оформление ветеранских выплат (органы соц. защиты) | 0,4 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0,4 |
| Получение путевки на оказание услуги по отдыху и оздоровлению | 0,3 |
| Комплектование дошкольных и школьных образовательных учреждений | 0,2 |
| Оформление материнского капитала, операции с ним | 0,2 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним | 0,2 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан | 0,2 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0,2 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 0,1 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 0,1 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 0,1 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 0,05 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости | 0,05 |

Согласно результатам опроса, доля получателей государственных и муниципальных услуг, получивших положительный результат услуги в 2019-2020 гг. составила 97,2% опрошенных, отрицательный – 2,8 % респондентов

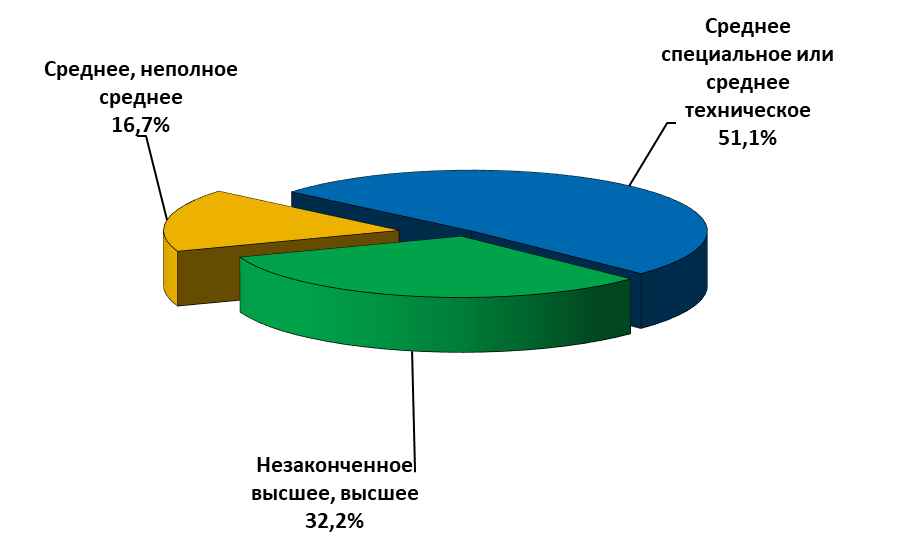
(в 2018-2019 гг. – положительный результат был получен 98,1%, отрицательный – 1,9%, 2017-2018 гг. - положительный результат был получен 96,7 %, отрицательный – 3,3 %, в 2016-2017 гг. - 97,6 % и 2,4 %, в 2015-2016 гг. - 97,7 % и 2,3 % соответственно).

Анализ социально-демографических характеристик позволил описать портрет типичного получателя государственных и муниципальных услуг. Среди тех, кто имел опыт получения услуг в 2019-2020 гг., половина - респонденты со средним специальным или средним техническим образованием (51,1 %). Высшее или неполное высшее образование имеют 32,2 % опрошенных. Доля тех, кто имеет среднее и неполное среднее образование, составила меньшую часть опрошенных – 16,7 % (см. Диаграмму 1.1).

Диаграмма 1.1

**Распределение респондентов по уровню образования**

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)



По роду деятельности большинство респондентов являются работниками по найму (60,2 %). Почти четверть опрошенных получателей услуг составляют неработающие (пенсионеры, в т. ч. по инвалидности) – 24,2 % (см. Диаграмму 1.2). Распространенность остальных социально-профессиональных групп ниже 6,0 %.

Диаграмма 1.2

**Распределение респондентов по роду деятельности**

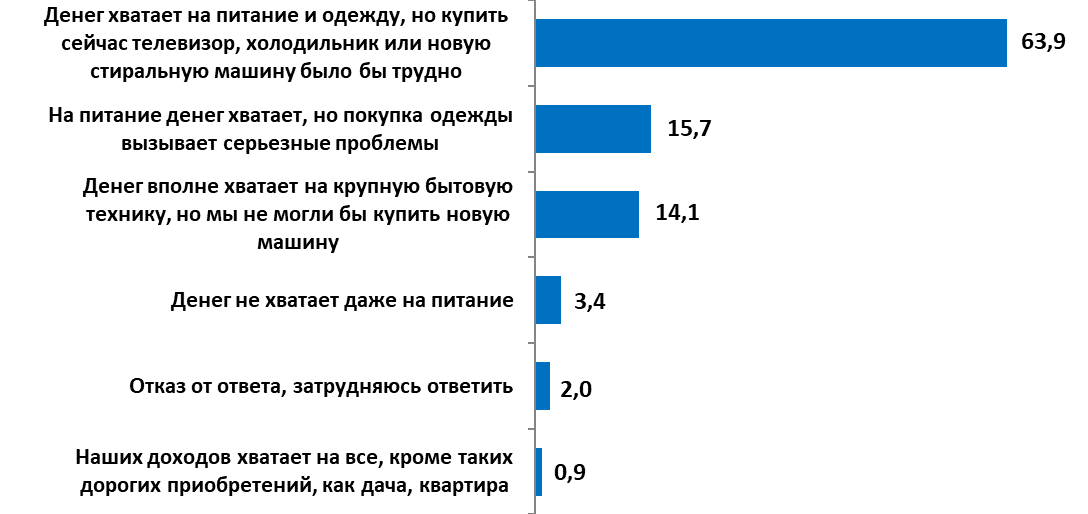
(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)

По уровню материального положения большая часть респондентов имеют доход ниже среднего уровня (63,9 % - вариант ответа *«денег хватает на питание и одежду, но купить сейчас телевизор, холодильник или стиральную машину было бы трудно»*) (см. Диаграмму 1.3). Суммарная доля тех, чей доход находится на среднем уровне (вариант ответа: *«денег вполне хватает на крупную бытовую технику, но мы не могли бы купить новую машину»*) и выше (варианты ответа: *«наших доходов хватает на все, кроме таких дорогих приобретений, как дача, квартира», «материальных затруднений не испытываем, при необходимости могли бы приобрести дачу, квартиру»*), составила 15,0 % опрошенных. Пятая часть (19,1%) респондентов обладают низким и ниже среднего уровнем дохода (сумма ответов: *«денег не хватает даже на питание», «на питание денег хватает, но покупка одежды вызывает серьезные проблемы»*). По сравнению с мониторингом 2017-2018 гг. и 2018-2019 гг. процент опрошенных получателей государственных и муниципальных услуг с низким уровнем доходов в 2019-2020 гг. продолжает уменьшаться (22,6 % и 21,1% - к 19,1 %), а доля респондентов с доходами ниже среднего уровня - повышаться (48,8 % и 62,5% - до 63,9 % соответственно). Доля опрошенных с доходами на среднем и выше среднего уровня сохраняется на прежнем уровне (19,1 % и 13,7% - до 15,0 %).

Диаграмма 1.3

**Распределение респондентов по уровню дохода**

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)

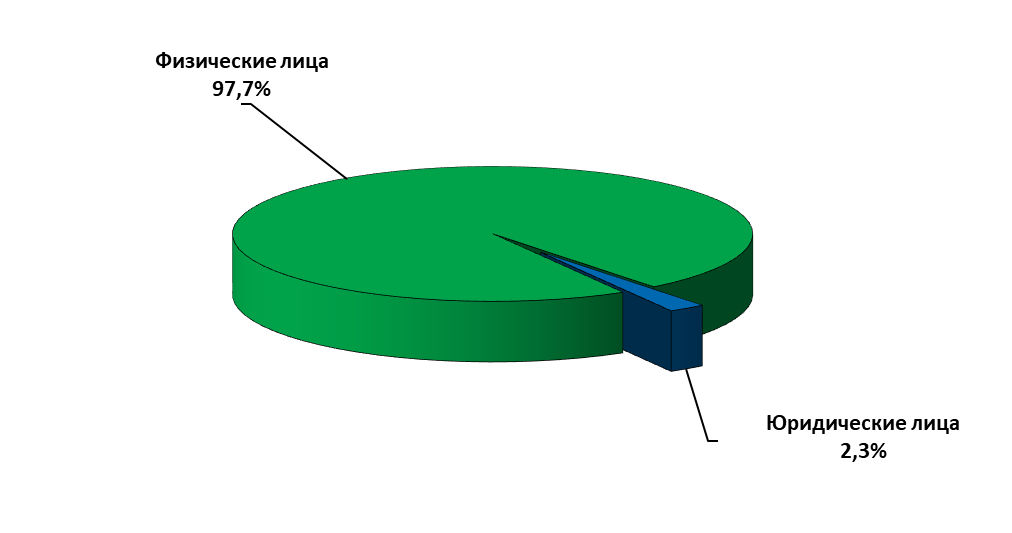


Подавляющее большинство опрошенных – 97,7 % – получали государственные и муниципальные услуги как физические лица, в собственных интересах (см. Диаграмму 1.4). Услуги, связанные с предпринимательской деятельностью, были востребованы у 2,3 % респондентов.

Диаграмма 1.4

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 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 97,4 % опрошенных (сумма ответов «знаю, обращался», «знаю, но не обращался», «что-то слышал, не обращался») (см. Диаграмму 2.1.1). С 2013 года мониторинг фиксирует сначала поступательный рост значения показателя информированности населения о МФЦ, а начиная с 2017 г. его стабильно высокий уровень: в 2013-2014 гг. – 65,6 %, в 2014-2015 гг. – 79,2 %, 2015-2016 гг. - 85,8 %, в 2016-2017 гг. - 93,7 %, в 2017-2018 гг. – 98,1 %, 2018-2019 гг. – 96,7%.

Обращает на себя внимание высокий процент тех, кто обращался в МФЦ, чтобы получить услугу. В 2019-2020 гг. он составил 75,2 % опрошенных (в 2013-2014 гг. – 26,4 %, в 2014-2015 гг. – 37,4 %, в 2015-2016 гг. – 55,1 %, в 2016-2017 гг. - 68,1 %, в 2017-2018 гг. - 79,6 %, в 2018-2019 гг. – 79,1%).

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=8319 чел.)

**97,4%**

В 19-ти муниципальных районах (из 27-ми) и в 4-х городских округах (из 10-ти) выявлен высокий уровень информированности населения о возможности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Наибольший уровень информированности населения выявлен в следующих муниципальных образованиях Самарской области: г.о. Чапаевск, г.о. Кинель, м.р. Кинельский, м.р. Шенталинский – 100%; м.р. Нефтегорский, м.р. Пестравский - по 99,5 % (см. Таблица 2.1).

Несколько ниже, чем в среднем по области уровень информированности о многофункциональных центрах выявлен в следующих муниципальных образованиях: г.о. Новокуйбышевск – 85,3%, м.р. Алексеевский – 87,0%, г.о. Самара – 87,4%, г.о. Тольятти – 89,1%, м.р. Волжский и м.р. Елховский – 90,0%, г.о. Сызрань – 90,3%, м.р. Сызранский – 91,4%, м.р. Октябрьский – 91,5% и г.о. Жигулевск – 91,9% . (см. Таблица 2.1.1).

Таблица 2.1.1

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.**)**

|  | **Суммарная доля информиро-ванных** | | **Знаю, обращал-ся** | **Знаю, но не обращался** | **Что-то слышал, но не обращался** | **Слышу впервые, не обращался** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Самарская область | 97,4 | | 75,2 | 20,0 | 2,2 | 2,6 |
| Городские округа | | | | | | |
| Самара | 87,4 | | 46,9 | 40,5 | 3,5 | 9,1 |
| Тольятти | 89,1 | | 52,1 | 37,0 | 5,3 | 5,6 |
| Новокуйбышевск | 85,3 | | 51,0 | 34,3 | 3,0 | 11,7 |
| Сызрань | 90,3 | | 49,8 | 40,5 | 3,7 | 6,0 |
| Чапаевск | **100,0** | | **91,5** | 8,5 | 0,0 | 0,0 |
| Жигулевск | 91,9 | | 47,5 | 44,4 | 0,8 | 7,3 |
| Кинель | **100,0** | | **98,0** | 2,0 | 0,0 | 0,0 |
| Октябрьск | 91,5 | | 62,2 | 29,3 | 3,2 | 5,2 |
| Отрадный | **98,8** | | **96,4** | 2,4 | 0,4 | 0,8 |
| Похвистнево | **98,0** | | **94,4** | 3,6 | 0,8 | 1,2 |
| Муниципальные районы | | | | | | |
| Алексеевский | 87,0 | | 75,4 | 11,6 | 5,5 | 7,5 |
| Безенчукский | **97,5** | | **94,0** | 3,5 | 1,5 | 1,0 |
| Богатовский | **98,0** | | 85,4 | 12,6 | 1,5 | 0,5 |
| Большеглушицкий | **98,5** | | **95,5** | 3,0 | 1,0 | 0,5 |
| Большечерниговский | | **98,0** | **91,5** | 6,5 | 0,5 | 1,5 |
| Борский | 95,9 | | 81,3 | 14,6 | 3,5 | 0,5 |
| Волжский | 90,0 | | 47,0 | 43,0 | 4,5 | 5,5 |
| Елховский | 90,0 | | 57,7 | 32,3 | 6,5 | 3,5 |
| Исаклинский | **98,0** | | 82,5 | 15,5 | 2,0 | 0,0 |
| Камышлинский | **98,0** | | 86,4 | 11,6 | 1,5 | 0,5 |
| Кинельский | **100,0** | | **96,5** | 3,5 | 0,0 | 0,0 |
| Кинель-Черкасский | **98,0** | | **92,0** | 6,0 | 0,5 | 1,5 |
| Клявлинский | 94,0 | | 74,5 | 19,5 | 5,0 | 1,0 |
| Кошкинский | **98,5** | | 75,0 | 23,5 | 1,5 | 0,0 |
| Красноармейский | **97,5** | | 88,5 | 9,0 | 2,0 | 0,5 |
| Красноярский | **97,9** | | 68,3 | 29,6 | 1,5 | 0,5 |
| Нефтегорский | **99,5** | | 70,4 | 29,1 | 0,5 | 0,0 |
| Пестравский | **99,5** | | 73,3 | 26,2 | 0,5 | 0,0 |
| Похвистневский | **98,0** | | **91,1** | 6,9 | 1,0 | 1,0 |
| Приволжский | **98,0** | | 85,6 | 12,4 | 1,5 | 0,5 |
| Сергиевский | 95,5 | | 82,1 | 13,4 | 4,5 | 0,0 |
| Ставропольский | **97,2** | | 62,9 | 34,3 | 2,8 | 0,0 |
| Сызранский | 91,4 | | 49,0 | 42,4 | 4,0 | 4,5 |
| Хворостянский | **98,5** | | **92,1** | 6,4 | 1,5 | 0,0 |
| Челно-Вершинский | **98,1** | | **94,6** | 3,5 | 1,0 | 1,0 |
| Шенталинский | **100,0** | | **98,5** | 1,5 | 0,0 | 0,0 |
| Шигонский | 94,1 | | 61,9 | 32,2 | 3,0 | 3,0 |

Самая высокая доля получателей государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ зафиксирована в следующих муниципальных образованиях: м.р. Шенталинский – 98,5%, г.о. Кинель – 98,0%, м.р. Кинельский – 96,5%, г.о. Отрадный – 96,4%, м.р. Большеглушицкий – 95,5%, м.р. Челно-Вершинский – 94,6%, г.о. Похвистнево – 94,4%, м.р. Безенчукский – 94,0%, м.р. Хворостянский – 92,1%, м.р. Кинель-Черкасский – 92,0%, г.о. Чапаевск и м.р. Большечерниговский – 91,5%, м.р. Похвистневский – 91,1%.

Доля тех, кто имел положительный опыт обращения в МФЦ («подал документы и получил результат услуги в МФЦ»), составляет 95,9 % респондентов (см. Диаграмму 2.1.2) Можно отметить тенденцию роста количества обратившихся в МФЦ и получивших там же конечный результат услуги: в 2013-2014 гг. доля получивших в МФЦ составила 86,9 %, в 2014-2015 гг. - 88,7 %, в 2015-2016 гг. – 92,5 %, в 2016-2017 гг. - 90,8 %, в 2017-2018 гг. – 93,0 %, 2018-2019 гг. – 93,5%.

3,2 % среди обращавшихся в МФЦ сдали документы в центр, а результат услуги получили непосредственно в органе, который предоставляет услугу (в 2013-2014 гг. – 8,1 %, в 2014-2015 гг. – 9,2 %, в 2015-2016 гг. - 5,4 %, в 2016-2017 гг. - 7,7 %, в 2017-2018 гг. – 5,8 %, 2018-2019 гг. – 5,7%).

0, 2% опрошенных не смогли получить услугу по причине того, что она не предоставляется на базе МФЦ (в 2013-2014 гг. – 1,8 %, в 2014-2015 гг. - 0,9 %, в 2015-2016 гг. - 0,4 %, в 2016-2017 гг. - 0,4 %, в 2017-2018 гг. – 0,3 %, 2018-19 гг. – 0,3%).

Диаграмма 2.1.2

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от числа посетителей МФЦ)

Большинство клиентов МФЦ дали положительную оценку качеству работы центров – 97,3 % опрошенных (см. Диаграмма 2.1.3). Уровень удовлетворенности качеством работы многофункционального центра в 2019-2020 гг. повторяет показатели предыдущих периодов (в 2015-2016 гг. – 95,0 %, 2016-2017 гг. - 94,3 %, 2017-2018 гг. – 94,2 %, 2018-2019 гг. – 96,3%).

Доля тех, кто негативно оценил качество работы МФЦ, мала – 2,3 % (в 2013-2014 гг. – 6,3 %, 2014-2015 гг. – 4,4 %, 2015-2016 гг. – 3,7 %, 2017-2018 гг. – 4,6 %, 2018-2019 гг. – 2,4%).

Диаграмма 2.1.3

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от числа посетителей МФЦ)

**97,3%**

По уровню удовлетворенности клиентов многофункциональных центров качеством работы МФЦ сложилась следующая ситуация: удовлетворенность жителей большинства муниципальных районов Самарской области, кто обращался за предоставлением государственной или муниципальной услуги в МФЦ, превышает 90,0 % (см. Таблица 2.1.2). Наибольшие совокупные показатели удовлетворенности – в г.о. Отрадный (100,0%), м.р. Шенталинский (100,0%). Также высока удовлетворенность в м.р. Клявлинский (99,3%), м.р. Кошкинский (99,3%), м.р. Красноярский (99,3%) и м.р. Нефтегорский (99,3%). Более низкие совокупные показатели – в г.о. Самара (92,6%) и м.р. Безенчукский (94,7%), м.р. Богатовский (94,7%), м.р. Шигонский (94,4%) и м.р. Волжский (91,5%). При этом в г.о. Самара и Волжском районе отмечен более высокий процент неудовлетворенных качеством работы МФЦ по сравнению с другими муниципальными образованиями (7,4 % и 8,5 % соответственно).

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 | 92,6 | **7,4** | 0,0 |
| Тольятти | 97,0 | 3,0 | 0,0 |
| Жигулевск | 96,8 | 3,2 | 0,0 |
| Новокуйбышевск | 95,4 | 4,6 | 0,0 |
| Кинель | 97,9 | 1,2 | 0,8 |
| Октябрьск | 98,1 | 1,9 | 0,0 |
| Отрадный | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Похвистнево | 97,0 | 2,1 | 0,9 |
| Сызрань | 97,3 | 2,7 | 0,0 |
| Чапаевск | 98,5 | 0,7 | 0,7 |
| Муниципальные районы | | | |
| Алексеевский | 96,0 | 1,3 | 2,7 |
| Безенчукский | 94,7 | 4,8 | 0,5 |
| Богатовский | 94,7 | 5,3 | 0,0 |
| Большеглушицкий | 97,4 | 1,6 | 1,0 |
| Большечерниговский | 96,7 | 1,6 | 1,6 |
| Борский | 98,1 | 1,9 | 0,0 |
| Волжский | 91,5 | **8,5** | 0,0 |
| Елховский | 96,6 | 1,7 | 1,7 |
| Исаклинский | 97,0 | 1,8 | 1,2 |
| Камышлинский | **98,8** | 1,2 | 0,0 |
| Кинельский | 96,9 | 3,1 | 0,0 |
| Кинель-Черкасский | 98,4 | 1,6 | 0,0 |
| Клявлинский | **99,3** | 0,7 | 0,0 |
| Кошкинский | **99,3** | 0,7 | 0,0 |
| Красноармейский | 97,7 | 2,3 | 0,0 |
| Красноярский | **99,3** | 0,7 | 0,0 |
| Нефтегорский | **99,3** | 0,7 | 0,0 |
| Пестравский | 98,6 | 1,4 | 0,0 |
| Приволжский | 97,7 | 1,7 | 0,6 |
| Похвистневский | 96,2 | 1,6 | 2,2 |
| Сергиевский | 95,8 | 3,6 | 0,6 |
| Ставропольский | 98,5 | 1,5 | 0,0 |
| Сызранский | 96,9 | 3,1 | 0,0 |
| Челновершинский | 96,9 | 3,1 | 0,0 |
| Шенталинский | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Хворостянский | 97,8 | 1,6 | 0,5 |
| Шигонский | 94,4 | 4,8 | 0,8 |

**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 89,5 % 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 5%: в 2018-2019 гг. она составляла 84,5 % опрошенных, в 2017-2018 гг. – 85,1%, в 2016-2017 гг. - 76,8 %, в 2015-2016 гг. - 68,1 %, в 2014-2015 гг. - 53,9 %, а в 2013-2014 гг. она находилась на уровне 44,0 % (см. Диаграмму 2.2.1).

Диаграмма 2.2.1

**Распределение ответов на вопрос:**

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

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)

**89,5%**

Имеют личный кабинет или пользовались услугами Единого портала чуть больше половины опрошенных (58,8 %).

Большинством заявителей, воспользовавшихся сервисами Единого портала государственных и муниципальных услуг, этот ресурс, как и в прошлом году, рассматривается преимущественно как информационный. Наиболее распространенная цель обращения на Единый портал (35,2 % опрошенных) – получение информации об услуге (как и кому она предоставляется, какие нужны документы и пр.) (см. Диаграмма 2.2.2).

Почти четверть опрошенных (23,2%) обращались на портал для направления запроса на предоставление услуги, 12,8 % пользователей – сайт для записи на прием (электронная очередь), 11,7 % - для получения нужных документов (справка, свидетельство другие документы), 9,9 % пользователей осуществляли платежи (штрафы, налоги). Каждому пятнадцатому респонденту (6,9 %) портал необходим для получения и распечатки форм (бланков) запроса.

Диаграмма 2.2.2

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от числа пользователей портала)

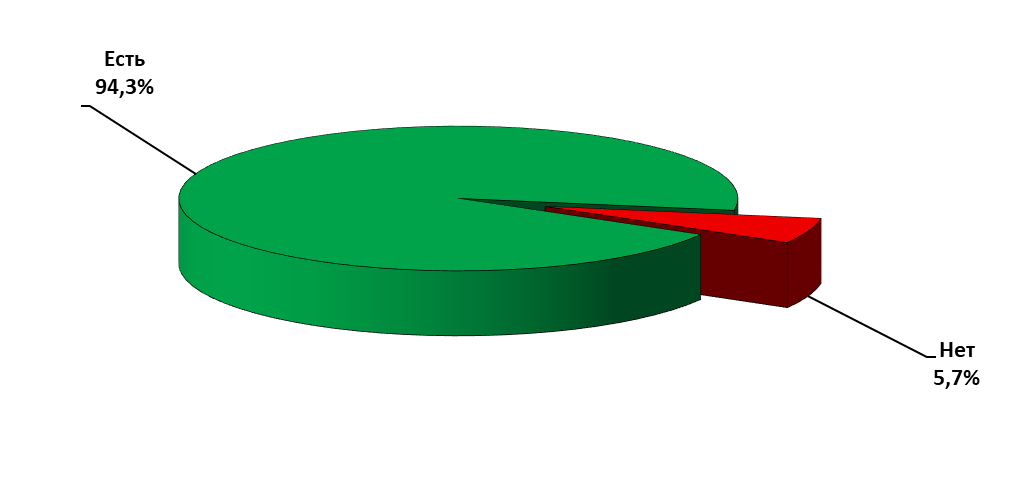
Большинство пользователей Единого портала (94,3 %) имеют личный кабинет (см. Диаграмма 2.2.3). По сравнению с прошлым годом число зарегистрированных пользователей осталось на прежнем уровне (в 2018-2019 гг. – 92,4%, в 2017-2018 гг. - 93,8 %, в 2016-2017 гг. оно составляло 82,5 %).

Диаграмма 2.2.3

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от числа пользователей портала)



В целом работой Единого портала удовлетворены 94,8 % респондентов из числа тех, кто имел опыт использования этого канала получения государственных и муниципальных услуг (см. Диаграмму 2.2.4). Показатель удовлетворенности находится на одном уровне за последние три года 2016-2017 и 2017-2018 гг. (по 91,5 % опрошенных), 2018-2019 гг. – 93,5%.

Доля тех, кто негативно оценил качество работы портала, составила 4,1 % респондентов. За последние три года (в 2016-2017 гг. и 2017-2018 гг. - 5,2%, в 2018-2019 гг. – 3,6%) доля неудовлетворенных почти не изменилась.

Диаграмма 2.2.4

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от числа пользователей портала)

**94,8%**

**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 51,9 % (сумма ответов «знаю, обращался», «знаю, но не обращался», «что-то слышал, не обращался») (см. Диаграмма 2.3.1). За прошедший год информированность о региональном портале практически не изменилась (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 %, в 2013-2014 гг. –32,3 %).

Доля пользователей этого ресурса составила 12,0 %: на 4 % больше, чем в 2018-2019 гг. (8,0 %). В 2017-2018 и 2016-2017 гг. она была на уровне прошлого года – 8,9 % и 8,5 % соответственно (в 2015-2016 гг. показатель составлял 6,4 % опрошенных, в 2014-2015 гг. – 4,1 %, в 2013-2014 гг. – 2,3 %).

Диаграмма 2.3.1

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)

**51,9%**

Среди тех, кто воспользовался сервисами Регионального портала (12,0 %), подавляющее большинство дали положительную оценку работы этого ресурса (93,8 %) (см. Диаграмму 2.3.2). Показатель несколько выше по сравнению с прошлым годом (в 2018-2019 гг. – 88,0 %), но на уровне предшествующих замеров мониторинга: 2017-2018 гг. – 93,8 %, 2016-2017 гг. - 93,7 %, 2015-2016 гг. - 92,4 %, 2014-2015 гг. – 91,9 %, в 2013-2014 гг. – 91,8 %.

Доля тех, кто негативно оценил качество работы портала, составила 2,4 % пользователей, что практически соответствует значениям предыдущих лет: 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?»**

(в % от числа пользователей портала)

**93,8%**

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

**3.1. Предварительная запись**

Сервис онлайн записи зарекомендовал себя как удобный инструмент записи на прием в удобное для заявителя время в орган, предоставляющий ту или иную государственную (муниципальную) услугу. Несмотря на потенциальные преимущества предварительной записи, этим сервисом для подачи документов или получения результата услуги воспользовались 31,7% от общего числа опрошенных, большинство респондентов – 60,9% – не воспользовались сервисом, 7,4% респондентов не знали о данной услуге (см. Диаграмма 3.1.1).

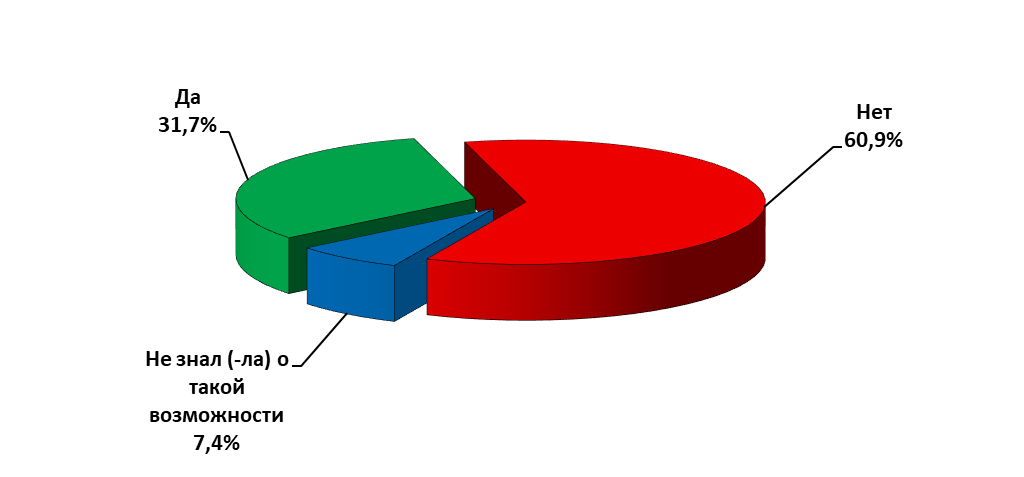
Эти показатели превышают результаты опроса 2018-2019 гг.: в 2018-2019 гг. сервисом воспользовались 26,5% респондентов (в предыдущие годы наблюдался устойчивый рост: в 2017-2018 гг. и 2016-2017 гг. – по 27,7% респондентов, 2015-2016 гг. – 20,9% респондентов, 2014-2015 гг. – 10,8%, 2013-2014 гг.– 14,1%).

Диаграмма 3.1.1

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 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 34,5 % опрошенных (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. Диаграмма 3.1.2).

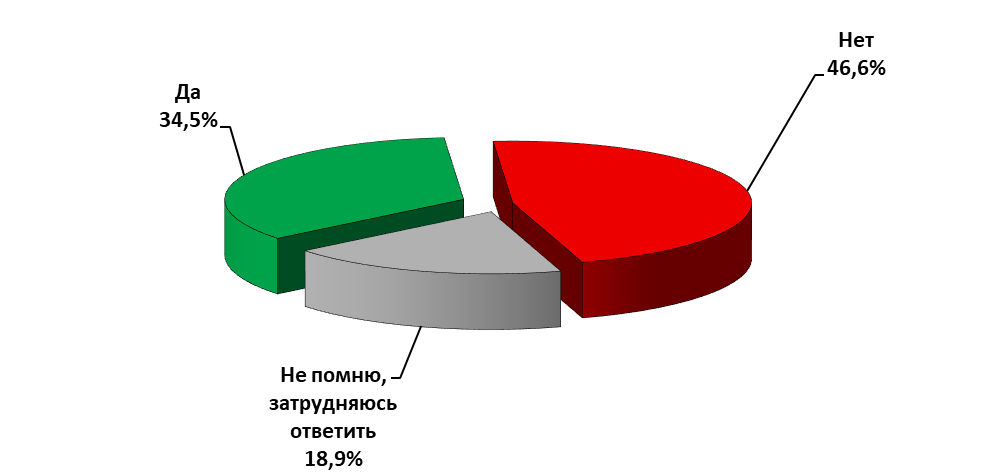
46,6 % респондентов указали на отсутствие специального окна или кабинета в помещении учреждения (в 2018-2019 гг. – 42,2 %, в 2017-2018 гг. – 44,5 %, в 2016-2017 гг. - 42,7 %, в 2015-2016 гг. – 47,2 %). Почти пятая часть опрошенных (18,9 %) затруднились ответить, есть ли окно приема заявителей, записанных через онлайн-сервис, или нет.

Диаграмма 3.1.2

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 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

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

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

Согласно данным проведенного мониторинга, итоговый показатель среднего времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг составил в 2019-2020 гг. **7,1** **мин.** и **соответствует контрольным цифрам** Постановления Губернатора Самарской области от 30 октября 2012 г. № 170 (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., в 2013-2014 гг. – 20 мин.).

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

Большинство получателей (86,9 %) удовлетворены временем ожидания в очереди, чтобы сдать документы (см. Диаграмма 3.2.1). Показатель удовлетворенности временем ожидания в очереди, чтобы сдать документы, держится примерно на одном уровне и в предыдущие годы составлял: в 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 %, 2013-2014 гг. – 89,3 %.

Диаграмма 3.2.1

**Распределение ответов на вопрос:**

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

**чтобы сдать документы?»**

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)

96,9 % респондентов подали документы с первого раза, 3,1 % опрошенных пришлось обращаться повторно (см. Диаграмма 3.2.2).

Диаграмма 3.2.2

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)

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

Доля тех, кого устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги, составляет 89,7 % опрошенных. 2,4 % респондентов остались недовольны этим параметром (см. Диаграмму 3.2.3).

Диаграмма 3.2.3

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)

Территориальный показатель среднего времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации выглядит следующим образом (см. Таблицу 3.2.1): среднее время ожидания в очереди в муниципальных образованиях и городских округах Самарской области в большинстве соответствует контрольным цифрам Постановления Губернатора Самарской области, за исключением г.о. Самара (21,8 мин. – превышение на 6,8 минуты) и г.о. Тольятти (20,0 мин. – превышение на 5 мин.).

Среднее время ожидания для получения результата услуги по всем территориальным образованиям, кроме г.о. Самара, находится в пределах контрольной цифры в 15 минут. В г.о. Самара он превышен на 2%. Время же ожидания в очереди для сдачи документов существенно превышено в г.о. Самара (26,6 мин.) и г.о. Тольятти (28,7 мин.), также этот показатель превышен в г.о. Сызрань (15,9 мин.), в м.р. Волжский (16,7 мин.) и Шигонский (15,8 мин.).

Здесь необходимо отметить те факторы, которые повлияли на существенное увеличение временных издержек в некоторых муниципальных образованиях. В первую очередь, это полученные ответы о больших сроках ожидания в очереди (от 100 до 320 минут) как для того, чтобы сдать документы, так и для получения результата. Так, например, в Самаре и Тольятти встречались респонденты, которые называли время ожидания в очередях в 320 минут (Самара, 1 человек), 300 минут (Тольятти, 1 человек), 240 минут (в Самаре – 2 человека, в Тольятти – 2 человека). Возможно такая ситуация была вызвана введенными ограничениями на работу организаций во время пандемии коронавирусной инфекции.

Таблица 3.2.1

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

**(**в минутах) \*

| Муниципальное образование | Среднее время для сдачи документов для получения услуги (мин.) | Среднее время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги (мин.) | Среднее время ожидания в очереди (мин.) |
| --- | --- | --- | --- |
| Самарская область | 8,7 | 5,5 | 7,1 |
| Городские округа | | | |
| Самара | **26,6** | **17,0** | **21,8** |
| Тольятти | **28,7** | 11,3 | **20,0** |
| Новокуйбышевск | 11,9 | 9,3 | 10,6 |
| Жигулевск | 11,3 | 5,7 | 8,5 |
| Кинель | 9,8 | 6,1 | 8,0 |
| Октябрьск | 11,3 | 7,8 | 9,6 |
| Отрадный | 7,1 | 5,9 | 6,5 |
| Похвистнево | 6,3 | 4,9 | 5,6 |
| Сызрань | **15,9** | 9,8 | 12,9 |
| Чапаевск | 11,0 | 4,8 | 7,9 |
| Муниципальные районы | | | |
| Алексеевский | 4,5 | 4,4 | 4,5 |
| Безенчукский | 8,1 | 7,3 | 7,7 |
| Богатовский | 5,4 | 3,1 | 4,3 |
| Большеглушицкий | 6,5 | 5,2 | 5,9 |
| Большечерниговский | 7,9 | 5,2 | 6,6 |
| Борский | 6,4 | 2,7 | 4,6 |
| Волжский | **16,7** | 8,1 | 12,4 |
| Елховский | 5,8 | 5,9 | 5,9 |
| Исаклинский | 5,1 | 2,4 | 3,8 |
| Камышлинский | 2,8 | 0,8 | 1,8 |
| Кинельский | 5,4 | 5,1 | 5,3 |
| Кинель-Черкасский | 6,8 | 5,6 | 6,2 |
| Клявлинский | 5,9 | 4,2 | 5,1 |
| Кошкинский | 6,0 | 5,4 | 5,7 |
| Красноармейский | 4,0 | 1,6 | 2,8 |
| Красноярский | 8,9 | 6,2 | 7,6 |
| Нефтегорский | 5,1 | 4,0 | 4,6 |
| Пестравский | 5,0 | 3,2 | 4,1 |
| Похвистневский | 5,6 | 5,5 | 5,6 |
| Приволжский | 6,5 | 2,6 | 4,6 |
| Сергиевский | 4,5 | 2,7 | 3,6 |
| Ставропольский | **12,5** | 9,3 | 10,9 |
| Сызранский | **13,8** | 9,1 | 11,5 |
| Хворостянский | 6,0 | 3,5 | 4,8 |
| Челно-Вершинский | 6,3 | 5,7 | 6,0 |
| Шенталинский | 4,2 | 3,2 | 3,7 |
| Шигонский | **15,8** | 8,9 | 12,4 |

\* Среднее время ожидания в очереди по Самарской области в целом рассчитывалось по общеобластной выборке (N=8319 чел.). Среднее время ожидания в очереди для городских округов и муниципальных районов Самарской области рассчитывалось на основе подвыборки по каждой территории.

В таблице 3.2.2 также по отдельным муниципальным образованиям отражено распределение среднего времени ожидания предоставления государственных и муниципальных услуг среди клиентов многофункциональных центров. Итоговый показатель среднего времени ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг составил **6,6 мин.** Среднее контрольное время ожидания превышено только в г.о. Тольятти, где оно составляет 23,5 мин.

Посетители МФЦ городских округов Тольятти, Самары, Сызрани, а также Волжского и Ставропольского муниципальных районов вынуждены ждать более 15-ти минут при сдаче документов в учреждение (по 36,4 мин., 18,6 мин., 17,6 мин., 17,2 мин. и 16,4 мин. соответственно).

Таблица 3.2.2

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

**(**в минутах)\*

| Муниципальное образование | Среднее время для сдачи документов для получения услуги (мин.) | Среднее время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги (мин.) | Среднее время ожидания в очереди (мин.) |
| --- | --- | --- | --- |
| Самарская область | 8,0 | 5,2 | 6,6 |
| Городские округа | | | |
| Самара | **18,6** | 6,1 | 12,4 |
| Тольятти | **36,4** | 10,5 | **23,5** |
| Жигулевск | 12,4 | 5,9 | 9,2 |
| Кинель | 9,8 | 6,2 | 8,0 |
| Новокуйбышевск | 11,6 | 8,9 | 10,3 |
| Октябрьск | 10,2 | 7,8 | 9,0 |
| Отрадный | 6,9 | 5,8 | 6,4 |
| Похвистнево | 6,4 | 4,7 | 5,6 |
| Сызрань | **17,6** | 9,8 | 13,7 |
| Чапаевск | 9,9 | 5,0 | 7,5 |
| Муниципальные районы | | | |
| Алексеевский | 4,2 | 3,8 | 4,0 |
| Безенчукский | 7,9 | 7,2 | 7,6 |
| Богатовский | 5,7 | 2,7 | 4,2 |
| Большеглушицкий | 6,7 | 5,3 | 6,0 |
| Большечерниговский | 7,5 | 5,2 | 6,4 |
| Борский | 5,4 | 2,7 | 4,1 |
| Волжский | **17,2** | 8,6 | 12,9 |
| Елховский | 6,2 | 4,6 | 5,4 |
| Исаклинский | 5,3 | 2,1 | 3,7 |
| Камышлинский | 2,7 | 0,8 | 1,8 |
| Кинельский | 5,4 | 5,2 | 5,3 |
| Кинель-Черкасский | 6,1 | 5,7 | 5,9 |
| Клявлинский | 4,5 | 2,3 | 3,4 |
| Кошкинский | 6,3 | 5,1 | 5,7 |
| Красноярский | 3,6 | 1,6 | 2,6 |
| Красноармейский | 9,0 | 6,7 | 7,9 |
| Нефтегорский | 4,5 | 2,5 | 3,5 |
| Пестравский | 4,0 | 2,6 | 3,3 |
| Приволжский | 5,9 | 5,5 | 5,7 |
| Похвистневский | 5,5 | 1,5 | 3,5 |
| Сергиевский | 5,0 | 2,3 | 3,7 |
| Ставропольский | **16,4** | 12,0 | 14,2 |
| Сызранский | 11,2 | 9,3 | 10,3 |
| Хворостянский | 6,5 | 3,5 | 5,0 |
| Челновершинский | 6,0 | 5,5 | 5,8 |
| Шенталинский | 4,2 | 3,2 | 3,7 |
| Шигонский | 11,3 | 8,0 | 9,7 |

\* Среднее время ожидания в очереди по Самарской области в целом рассчитывалось по общеобластной выборке посетителей МФЦ (N=6259 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, 1 минуты** (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. и 2013-2014 гг. – 20,1 мин. и 19,3 мин. соответственно);

**- у представителей бизнес-сообщества – 5,4 минуты** (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. и 2013-2014 гг. – 16,4 мин. и 15,7 мин. соответственно).

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

- у физических лиц – 8,8 минуты (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. и 2013-2014 гг. – 22,5 мин. и 22 мин. и соответственно);

- у представителей бизнес-сообщества – 6,3 минуты (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. и 2013-2014 гг. – 17,7 мин. и 17,3 мин. соответственно).

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

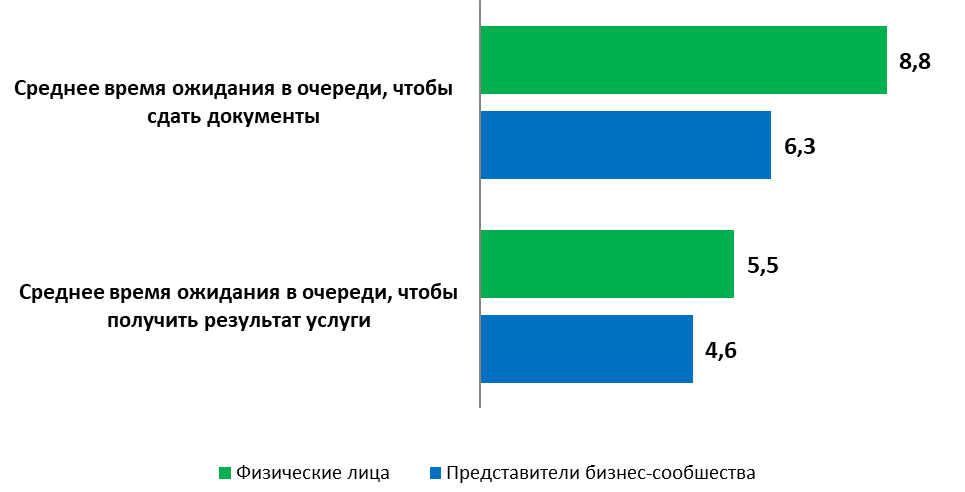
- у физических лиц – 5,5 минут (в 2018-2019 гг. – 3,9 мин., в 2017-2018 гг. – 9,5 мин., в 2016-2017 гг. – 11,4 мин., в 2015-2016 гг. – 12,2 мин., в 2014-2015 гг. и 2013-2014 гг. – 17,6 мин. и 16,5 мин. соответственно);

- у представителей бизнес-сообщества – 4,6 минуты (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. и 2013-2014 гг. – 15,4 мин. и 13,7 мин. соответственно).

Диаграмма 3.2.4

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

(в минутах)



Анализ среднего времени ожидания заявителей в разрезе общественно значимых услуг позволяет сделать вывод, что регламент временных затрат соблюдается при предоставлении практически всех видов общественно значимых услуг (см. Таблицу 3.2.3).

Таблица 3.2.3

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

(в минутах)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | **Среднее время ожидания (мин.)** | | | | | | |
|  | **2013**  **-**  **2014** | **2014-2015** | **2015-2016** | **2016-2017** | **2017-2018** | **2018-2019** | **2019-2020** |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 32,2 | 17,3 | 12,2 | 13,4 | 12,4 | 9,1 | 7,5 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 26,8 | 16,9 | 13,7 | 14,9 | 10,3 | 9,6 | 6,6 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 29,7 | 24,5 | 23,0 | 14,8 | 18,6 | 16,3 | 11,5 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 42,3 | 35,2 | 32,2 | 19,9 | 14,0 | 8,0 | 7,5 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 45,6 | 34,0 | 26,3 | 35,9 | 12,9 | 6,5 | 5,6 |
| Получение справки о составе семьи | \* | \* | \* | \* | 8,2 | 4,9 | 8,3 |
| Получение заграничного паспорта | 31,4 | 16,4 | 16,8 | 18,8 | 17,3 | 9,4 | 6,9 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 31,9 | 16,3 | 18,7 | 14,2 | 10,9 | 7,9 | 12,8 |
| Получение справки об отсутствии судимости | \* | **\*** | **\*** | 8,0 | 6,0 | 8,1 | 6,8 |
| Получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса | \* | \* | \* | \* | \* | \* | 8,1 |

\* Услуга не входила в число общественно значимых услуг по результатам предыдущих этапов мониторинга

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

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

Согласно данным мониторинга, временные издержки заявителей для получения услуг, предоставляемых *федеральными органами исполнительной власти и внебюджетными фондами*, составляют **8,1** **мин.** В 2018-2019 гг. данный показатель составлял 8,8 мин., в 2017-2018 гг. – 12,7 мин., в 2016-2017 гг. – 14,3 мин., в 2015-2016 гг. – 15,8 мин., в 2013-2014 и 2014-2015 гг.– 20,5мин. и 28 мин. соответственно.

В число общественно-значимых услуг не вошли услуги, находящиеся в ведении *региональных органов исполнительной власти*. В ходе анализа данных была сформирована отдельная подвыборка по услугам, предоставляемым данными органами государственной власти, которые были наиболее востребованы в 2019-2020 гг. В число таковых вошли «Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка» (среднее время ожидания в очереди – 8,1 мин.), «Регистрация актов гражданского состояния» (4,7 мин.) и «Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ» (8,6 мин.). Показатель среднего времени ожидания заявителя в очереди для получения услуг, предоставляемых региональными органами исполнительной власти, в 2019-2020 гг. несколько снизился и составил **7,1** **мин.** (см. Таблица 3.2.4). В предыдущие отчетные периоды самый низкий показатель был в 2018-2019 гг. (7,7 минут ожидания).

Среднее время ожидания по услугам, предоставляемым *органами местного самоуправления*, в 2019-2020 гг. составляет **8,3 мин.** По сравнению с 2018-2019 гг. произошло повышение данного показателя на 3,4 мин. (с 4,9 мин. в 2018-2019 гг.). Однако в период с 2015-2016 гг. произошло существенное снижение времени ожидания (в 2015-2016 гг. оно составляло 35,9 мин.) (см. Таблица 3.2.4).

Таблица 3.2.4

**Показатели среднего времени ожидания заявителей для получения наиболее востребованных услуг**

(в минутах)

| Наименование органа, предоставляющего услугу | **Среднее время ожидания (мин.)** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2013-2014** | **2014-2015** | **2015-2016** | **2016-**  **2017** | **2017-2018** | **2018-2019** | **2019-2020** |
| Федеральные органы исполнительной власти, федеральные внебюджетные фонды | 28,0 | 20,5 | 15,8 | 14,3 | 12,7 | 8,8 | 8,1 |
| Региональные органы исполнительной власти | 13,2 | 10,4 | 11,8 | 16,8 | 11,6 | 7,7 | 7,1 |
| Органы местного самоуправления | 7,8 | 24,6 | 35,9 | 19,9 | 8,2 | 4,9 | 8,3 |
| В том числе по органам, предоставляющим услугу: |  | | | | | | |
| Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии или Управление Росреестра по Самарской области | 26,2 | 13,8 | 12,2 | 13,4 | 12,4 | 9,1 | 7,5 |
| Управление Федеральной миграционной службы России (Управление по вопросам миграции ГУ МВД России) по Самарской области | 29,2 | 14,9 | 15,8 | 15,5 | 13,8 | 8,6 | 8,3 |
| Пенсионный фонд РФ Самарской области | 29,7 | 24,5 | 23,0 | 14,8 | 18,6 | 16,3 | 9,8 |
| Управление ГИБДД Главного управления Министерства внутренних дел России по Самарской области | 41,0 | 34,6 | 30,5 | 13,5 | 13,5 | 7,3 | 6,6 |
| Администрация муниципального образования | \* | \* | \* | \* | 8,2 | 4,9 | 8,3 |

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

В разрезе отдельных органов исполнительной власти и внебюджетных фондов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, показатель среднего времени ожидания соответствует плановому значению практически у всех служб и управлений, предоставляющих общественно значимые государственные услуги.

### 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 2,12 раза, в том числе среднее число обращений граждан, чтобы сдать документы – 1,05 раза, среднее число обращений, чтобы получить результат услуги – 1,07 раза.**

Для сравнения в 2018-2019 гг. итоговый показатель по среднему числу обращений составлял 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 раз (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).

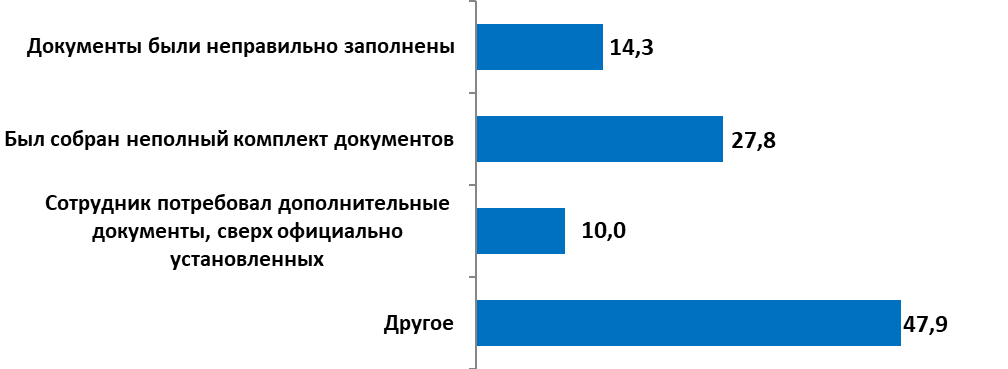
Таким образом, по сравнению с прошлыми периодами количество обращений граждан сократилось в 1,8 раза, в основном за счет сокращения количества посещений для сдачи документов. Основная причина повторного обращения для 27,8 % респондентов – отсутствие полного пакета документов, необходимых для получения услуги. На втором месте стоит неправильное заполнение документов (14,3 % опрошенных). У каждого десятого, повторно обратившегося для подачи документов, сотрудник потребовал дополнительные документы, сверх установленных (10,0 %) (см. Диаграмма 3.2.5).

Диаграмма 3.2.5

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от числа тех, кому пришлось обращаться в орган повторно, N=259 чел.)



Непосредственно в соответствующий орган власти (паспортный стол, налоговую службу и проч.) для получения услуги обращались 22,7 % опрошенных (см. Диаграмма 3.2.6). Доля тех, кто обратился в МФЦ, составила 55,7 % респондентов. Доля клиентов МФЦ по сравнению с прошлогодними замерами снизилась на 10% – в 2018-2019 гг. она составляла 66,8% (в 2017-2018 гг. и 2016-2017 гг. этот показатель был равен соответственно 61,6 % и 46,8 %), также на 1,9% снизилась доля заявителей, обратившихся непосредственно в орган власти за получением услуги – в 2018-2019 гг. их количество составляло 24,6% (в 2017-2018 гг. и 2016-2017 гг. – соответственно 28,4 % и 49,4 %).

Диаграмма 3.2.6

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 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, такой же, как и у граждан в целом, - 2,2 раза** (в 2018-2019 гг. – 3,7 раза, в 2017-2018 гг., в 2016-2017 гг., в 2015-2016 гг., в 2014-2015 гг. и в 2013-2014 гг. – 1,7 раза, 2 раза, 2 раза, 2,6 раза, 2,1 раза, соответственно).

Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для сбора, сдачи документов для получения услуги – **1,3** **раза** (в 2018-2019 гг. – 3,7 раза, в 2017-2018 гг., в 2016-2017 гг., в 2015-2016 гг., в 2014-2015 гг. и в 2013-2014 гг. – 1,9 раза, 1,1 раза, 1,2 раза, 1,0 раз, 1,2 раза 1,1 раза соответственно).

Подавляющее большинство опрошенных представителей бизнес-сообщества – 98,4 % – сдали документы с первого раза (см. Диаграмму 3.2.7).

Диаграмма 3.2.7

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=259 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 **– 1,2 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. и в 2013-2014 гг. –1,4 раза и 1,0 раз соответственно).

Более трети опрошенных представителей бизнес-сообщества – 37,9 % – не пришлось обращаться в орган власти для получения результата услуги, т.к. результат был получен либо сразу после сдачи документов, либо дистанционно. Почти половина из них для получения результата услуги обращались в орган/учреждение всего 1 раз – 45,8 % респондентов (см. Диаграмму 3.2.8).

1,6 % представителей бизнес-сообщества смогли получить результат услуги с 3-го и более раз. Однако в численном выражении эта группа предпринимателей представлена 3-мя респондентами, что не позволяет сделать статистически обоснованных выводов относительно барьеров получения результата услуги уже после сдачи документов в нужный орган/учреждение.

Диаграмма 3.2.8

**Распределение ответов на вопрос:**

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

**для получения конечного результата услуги?»**

(в % от общего опрошенных, N=259 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 превышен при оказании большинства услуг, кроме пяти: «Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации», «Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов», «Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)», «Получение заграничного паспорта» и «Получение справки об отсутствии судимости».

Сроки предоставления услуг значительно превышаю регламент при оформлении (перерасчете) пенсии – 35,1 день (причем по сравнению с показателями прошлыми года этот срок увеличился более, чем в 2 раза, с 14,1 раза).

Сроки предоставления всех государственных и муниципальных услуг по сравнению с 2018-2019 гг. увеличились в среднем на 1-6 дней (кроме оформления (перерасчета) пенсии). Причиной является особый режим работы государственных и муниципальных организаций, а также ограничений для граждан, введенный в связи с коронавирусом.

Следует также иметь в виду, что граждане, оценивая временные издержки на получение таких услуг, как оформление (перерасчет) пенсии, получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка, получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса под «результатом» понимают не факт предоставления в орган всех документов, а факт получения денежных средств.

Таблица 3.2.5

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

(в днях)

| Наименование услуги  (формулировка из анкеты) | **Плановое значение (в соответствии с административными регламентами или иными нормативно-правовыми документами)** | **Субъективная оценка времен-ных затрат** |
| --- | --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | Государственная регистрация прав проводится в течение десяти рабочих дней со дня приема заявления и документов, необходимых для государственной регистрации, если иные сроки не установлены федеральным законом | 11,9 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | В 10-дневный срок со дня приема подразделениями всех необходимых документов (или заявления о выдаче (замене) паспорта и личной фотографии в форме электронных документов) в случае оформления паспорта по месту жительства, а также в связи с утратой (похищением) паспорта, если утраченный (похищенный) паспорт ранее выдавался этим же подразделением;  в 2-месячный срок со дня приема подразделениями всех необходимых документов (или заявления о выдаче (замене) паспорта и личной фотографии в форме электронных документов) в случае оформления паспорта не по месту жительства или в связи с утратой (похищением) паспорта, если утраченный (похищенный) паспорт ранее выдавался иным подразделением. | 10,8 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | Рассмотрение заявления о назначении пенсии (переводе с одной пенсии на другую) и принятие решения о назначении либо об отказе в назначении пенсии, о переводе с одной пенсии на другую либо об отказе в переводе с одной пенсии на другую осуществляется территориальным органом ПФР не позднее 10 рабочих дней со дня приема заявления со всеми необходимыми для назначения пенсии (перевода с одной пенсии на другую) документами, обязанность по представлению которых возложена на гражданина, и документами, находящимися в распоряжении иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, представленными гражданином по собственной инициативе.  Рассмотрение заявления о перерасчете размера пенсии и вынесение распоряжения о перерасчете размера пенсии либо решения об отказе в перерасчете размера пенсии осуществляется территориальным органом ПФР не позднее чем через 5 рабочих дней со дня приема этого заявления со всеми необходимыми документами, обязанность по представлению которых возложена на гражданина, и документами, находящимися в распоряжении иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, представленными гражданином по собственной инициативе. | 35,1 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | Суммарный срок предоставления государственной услуги не должен превышать 60 минут с момента приема сотрудником заявления. В случаях, требующих дополнительных проверок, проводимых сотрудниками регистрационных подразделений, заявления разрешаются в срок до 30 суток со дня их поступления. | 5,4 |
| 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. | 6,9 |
| 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. | 9,4 |
| Получение заграничного паспорта | Со дня подачи заявления с приложением всех необходимых документов по месту жительства не должен превышать одного месяца, при подаче заявления по месту пребывания или фактического проживания - четырех месяцев. | 21,8 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | При регистрации гражданина по месту пребывания – не позднее 3-х рабочих дней со дня поступления документов в орган регистрационного учета.  В случае, предусмотренном пунктом 29 Регламента - не позднее 8 рабочих дней со дня подачи гражданином заявления о регистрации по месту пребывания и документа, удостоверяющего личность.  При снятии с регистрационного учета по месту пребывания до окончания заявленного срока пребывания - в течение 3 рабочих дней со дня поступления в орган регистрационного учета соответствующего заявления гражданина, а в гостиницах и иных подобных учреждениях - в день выбытия.  При снятии с регистрационного учета по месту жительства - в течение 3-х дней со дня поступления в орган регистрационного учета соответствующего заявления гражданина. | 8,7 |
| Получение справки об отсутствии судимости | Срок оказания государственной услуги по получению справки о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования составляет 30 календарных дней. | 27,0 |
| Получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса | Перечисление ежемесячной выплаты осуществляется территориальным органом Пенсионного фонда Российской Федерации в срок, не превышающий 3 рабочих дней с даты принятия решения об удовлетворении заявления. | 10,8 |

В целом большинство респондентов удовлетворено сроками оказания услуг (93,4 %). Лишь 3,5 % получателей дали негативную оценку данному параметру предоставления государственных и муниципальных услуг (см. Диаграмму 3.2.9). Анализ данных мониторинга (2013-2020 гг.) позволяет констатировать стабильно высокий уровень удовлетворенности сроком оказания услуги на уровне 90,0-93,0 % опрошенных.

Диаграмма 3.2.9

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных)



Среди причин, которые указали респонденты, не удовлетворенные временем (в днях), потраченным на получение услуги, было названо, в первую очередь, многократность обращений в учреждение (23,1 %) и длительное ожидание в очереди, чтобы сдать или получить документы (22,8 %), а также необходимость посещения нескольких учреждений, чтобы собрать полный комплект документов (12,9 %). Среди других причин недовольства респонденты наиболее часто указывали на технические проблемы в работе интернет-сервисов, трудности с предварительной записью, длительный срок самого рассмотрения документов, длительный срок выплат (перечисления денежных средств), а также некомпетентность сотрудников (см. Диаграмму 3.2.10).

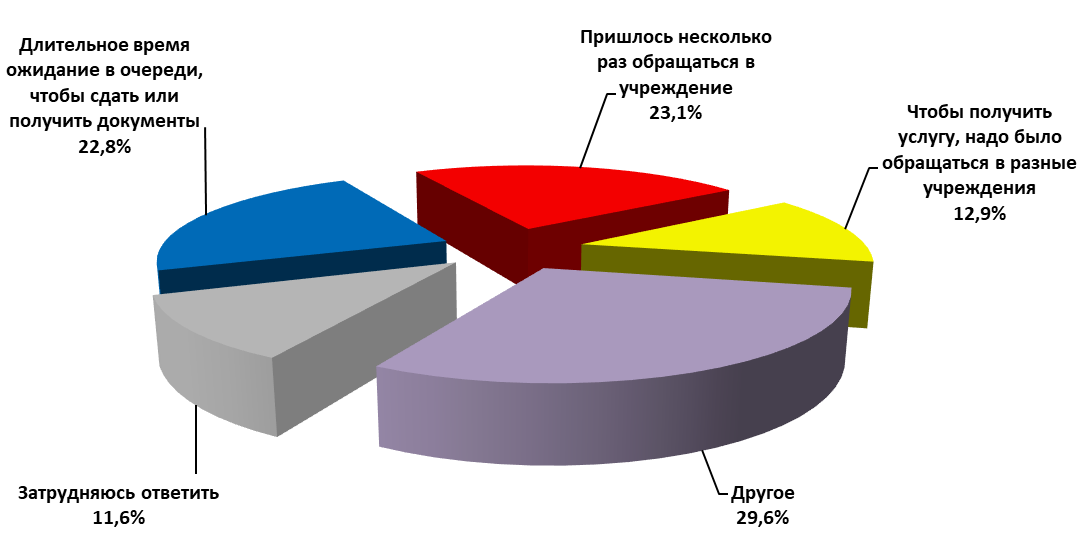
Диаграмма 3.2.10

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от числа не удовлетворённых сроком предоставления услуги,

N=294 чел.)



## 

## 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 48,4% участников мониторинга. Каждый четвертый опрошенный не смог вспомнить объем расходов, потраченных на получение услуги (25,1%).

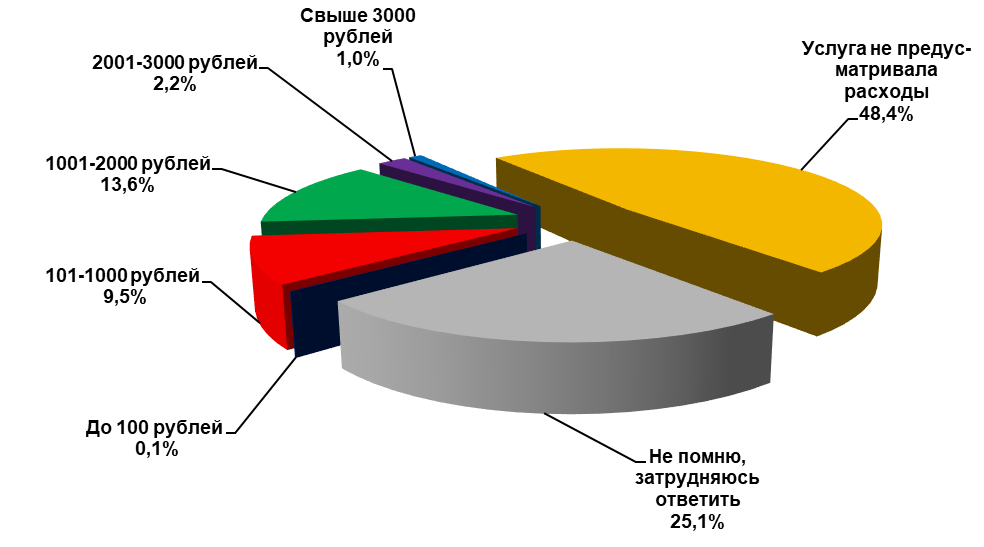
26,5% опрошенных отметили, что предоставление услуги было связано с финансовыми издержками (см. Диаграмму 3.3.1). В 2018-2019 гг. аналогичная доля заявителей составляла 27,3 %, в 2017-2018 гг. – 26,7 %, в 2016-2017 гг. – 29,7 % респондентов, в 2015-2016, 2014-2015 и 2013-2014 гг. – 33,0 %; 35,0 % и 23,9 % соответственно.

Диаграмма 3.3.1

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)



Среди тех, у кого были материальные затраты, наибольшую часть (13,6 %) составляют, чьи расходы были в пределах 1001-2000 рублей. В прошлые годы это место занимали потратившие 1000 рублей и меньше: это свидетельствует о некотором росте тарифов на услуги, т.к. список наиболее популярных услуг в целом остался тем же, а количество людей, заплативших за услугу менее 100 рублей, уменьшилась с 0,5 % в 2017-2018 гг. до 0,1 % в 2019 гг.

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

Таблица 3.3.1

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

(в % от числа получателей по каждой услуге)

|  | **до 100 руб-лей** | **101-1000 руб-лей** | **1001-2000 руб-лей** | **2001-3000 руб-лей** | **Свы-ше 3000 руб-лей** | **Услуга не предус-матривала расходы** | **Не помню, затрудняюсь ответить** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 0,2 | 11,2 | 27,2 | 6,1 | 2,0 | 10,7 | 42,7 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 0,2 | 51,1 | 4,6 | 0,5 | 0,7 | 12,8 | 30,2 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0,2 | 0,6 | 1,9 | 0,5 | 0,0 | 88,9 | 7,8 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 0,2 | 13,4 | 19,8 | 5,0 | 1,3 | 14,0 | 46,2 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0,1 | 4,1 | 42,2 | 2,0 | 0,3 | 8,0 | 43,3 |
| Получение справки о составе семьи | 0,0 | 0,4 | 0,0 | 0,3 | 0,0 | 93,9 | 5,3 |
| Получение заграничного паспорта | 0,0 | 3,3 | 32,4 | 11,5 | 7,1 | 13,3 | 32,5 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 0,9 | 2,8 | 0,9 | 0,6 | 0 | 79,2 | 15,5 |
| Получение справки об отсутствии судимости | 0,0 | 1,0 | 0,2 | 0,2 | 0,0 | 91,9 | 6,6 |
| Получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса | 0,0 | 0,0 | 0,8 | 0,4 | 0,3 | 92,0 | 6,4 |

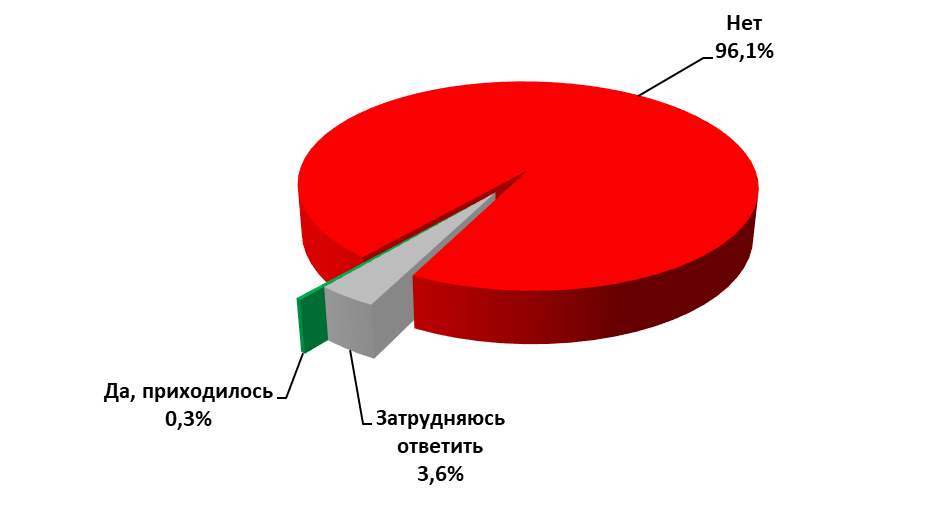
Доля тех, кто столкнулся с проблемой неформальных платежей в процессе получения услуги, очень мала и составляет в 2019-2020 гг. 0,3% опрошенных (в 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018 гг., 2018-2019 гг. – 0,7 %, 1,0 %, 0,4 %, 0,3 %, 0,4 %, 0,2% соответственно) (см. Диаграмму 3.3.2).

Диаграмма 3.3.2

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)



## 

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

Как и в предыдущих замерах мониторинга, подавляющее большинство заявителей – 91,1% – не сталкивались с трудностями в процессе получения государственных и муниципальных услуг (в 2013-2014 гг., 2014-2015 гг., 2015-2016 гг., в 2017-2018 и 2018-2019 гг. – 81,5 %, 84,2 %, 84,2 %, 84,0 % и 86,0% соответственно).

Анализ данных позволил выделить типичные проблемы получателей государственных и муниципальных услуг. На проблему больших очередей указали 2,1% опрошенных, на большие сроки получения услуги – 1,3 %, на требование избыточных документов – 1,0 % респондентов, на недостаточную компетентность и грубость сотрудников – 0,9 % (см. Таблицу 3.4.1). В ходе прошлогоднего мониторинга получатели услуг указывали на эти же проблемы (вариация ответов находится в пределах 1-2 %, то есть в пределах ошибки выборки).

Таблица 3.4.1

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)

|  | **Пред-прини-матели\*** | **Граж-дане\*\*** | **В целом**  **\*\*\*** |
| --- | --- | --- | --- |
| Требование избыточных документов, сведений | 0,5 | 1,0 | 1,0 |
| Необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Ошибки в выданных документах | 1,1 | 0,6 | 0,6 |
| Сложность заполнения официальных форм, бланков | 1,1 | 0,5 | 0,5 |
| Неудобный режим работы | 0,0 | 0,5 | 0,4 |
| Большие очереди | 0,5 | 2,2 | 2,1 |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | 0,0 | 0,7 | 0,6 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 1,1 | 0,6 | 0,6 |
| Большие сроки получения услуги | 0,0 | 1,3 | 1,3 |
| Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, по | 1,1 | 0,5 | 0,5 |
| Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги | 0,0 | ,03 | 0,3 |
| Недостаточная компетентность, грубость сотрудников | 0,5 | 0,9 | 0,9 |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | 0,5 | 0,2 | 0,2 |
| Некомфортные условия приема | 0,0 | 0,2 | 0,2 |
| Нельзя узнать, на какой стадии находится рассмотрение запроса | 0,0 | 0,4 | 0,3 |
| Неудобное расположение учреждения | 0,0 | 0,4 | 0,4 |
| Другое | 0,5 | 3,2 | 3,1 |
| Трудностей не было | 95,3 | 91,0 | 91,1 |

\* В % от числа опрошенных получателей востребованных услуг, N=190

\*\* В % от числа опрошенных получателей востребованных услуг, N=8129

\*\*\* В % от числа опрошенных получателей востребованных услуг, N=8319

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

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

Однако имеет место и своя специфика (см. Таблицу 3.4.2). Наиболее проблемной стала услуга «*Оформление (перерасчет) пенсии*». 5,7% получателей услуги отметили большие очереди, 4,5 % свидетельствуют о требовании избыточных документов и 4,0% – большие сроки получения услуги, 3,0% – хождение по многим кабинетам, учреждениям. В 2018-2019 гг. самой проблемной была услуга «*Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов*», однако в этом году 90,8% отметили, что трудностей при ее получении не было.

Вторая проблема – «*Получение заграничного паспорта*», 4,4% респондентов отметили дороговизну услуги (пошлины, платежи), а 2,5% – большие очереди.

Третье место занимают две проблемы «*Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним*» и «*Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепа*» – 2,2% опрошенных указали на большие очереди при получении данных услуг.

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

Таблица 3.4.2

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

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

|  | **Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним** | **Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации** | **Оформление (перерасчет) пенсии** | **Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов** | **Получение или замена водительс-кого удосто-верения (включая сдачу экзамена)** | **Получение справки о составе семьи** | **Получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса (ежемесячно)** | **Получение загра-ничного паспорта** | **Регистрация по месту жительства (пребывания)** | **Получение справки об отсутствии судимости** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Требование избыточных документов, сведений** | 1,7 | 0,5 | 4,5 | 0,5 | 0,2 | 0,0 | 0,4 | 0,6 | 0,7 | 0,0 |
| **Необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги** | 0,3 | 0,2 | 1,2 | 0,2 | 0,1 | 0,2 | 0,5 | 0,0 | 0,3 | 0,0 |
| **Ошибки в выданных документах** | 1,5 | 0,2 | 0,5 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,3 | 0,6 | 0,7 | 0,0 |
| **Сложность заполнения официальных форм, бланков** | 0,4 | 0,4 | 1,9 | 0,5 | 0,4 | 0,0 | 0,2 | 0,3 | 0,3 | 0,0 |
| **Неудобный режим работы** | 0,7 | 0,2 | 1,4 | 0,2 | 0,1 | 0,2 | 0,4 | 1,7 | 0,0 | 0,2 |
| **Большие очереди** | 2,2 | 1,8 | 5,7 | 2,2 | 0,9 | 1,3 | 1,1 | 2,5 | 3,6 | 1,7 |
| **Хождение по многим кабинетам, учреждениям** | 0,7 | 0,3 | 3,0 | 0,0 | 0,3 | 0,0 | 0,5 | 0,0 | 0,3 | 0,0 |
| **Дороговизна услуг (пошлин, платежей)** | 0,6 | 0,3 | 0,5 | 0,9 | 0,5 | 0,2 | 0,3 | 4,4 | 0,0 | 0,0 |
| **Большие сроки получения услуги** | 1,2 | 1,2 | 4,0 | 0,7 | 0,2 | 0,4 | 0,8 | 1,4 | 0,3 | 4,9 |
| **Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и т.п.)** | 0,6 | 0,1 | 1,2 | 0,0 | 0,3 | 0,2 | 0,4 | 0,3 | 0,3 | 0,4 |
| **Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги** | 0,3 | 0,1 | 1,7 | 0,0 | 0,1 | 0,0 | 0,3 | 0,6 | 0,3 | 0,0 |
| **Недостаточная компетентность, грубость сотрудников** | 0,7 | 0,2 | 1,9 | 0,2 | 0,3 | 0,8 | 0,6 | 0,3 | 2,3 | 0,4 |
| **Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)** | 0,2 | 0,1 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,3 | 0,0 | 0,3 | 0,2 |
| **Некомфортные условия приема** | 0,4 | 0,0 | 0,5 | 0,0 | 0,1 | 0,0 | 0,2 | 0,0 | 0,3 | 0,0 |
| **Нельзя узнать, на какой стадии находится рассмотрение запроса** | 0,3 | 0,1 | 1,2 | 0,2 | 0,1 | 0,0 | 0,3 | 0,8 | 0,3 | 0,0 |
| **Неудобное расположение учреждения** | 0,2 | 0,2 | 0,7 | 0,0 | 0,1 | 0,2 | 0,2 | 1,1 | 0,7 | 0,0 |
| **Другое (что именно?)** | 1,2 | 1,8 | 3,1 | 5,8 | 1,6 | 1,3 | 7,4 | 2,5 | 2,3 | 1,9 |
| **Трудностей не было** | 91,9 | 94,5 | 82,3 | 90,8 | 96,1 | 97,1 | 90,1 | 87,3 | 92,1 | 92,1 |

## 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 96,6% опрошенных. На протяжении 2013-2018 годов эта доля варьируется: 2013-2014 гг. – 86 %, 2014-2015 гг. – 73,7 %, 2015-2016 гг. – 72,8 %, 2016-2017 гг. – 86,4 %, 2017-2018 гг. – 90,5 %, 2018-2019 гг. – 94,1 % респондентов.

Данные текущего замера мониторинга позволяют говорить о единичных случаях, мешающих комфортному ожиданию заявителей (доля отметивших отсутствия необходимого для них элемента комфортной среды варьируется в пределах 0,1-0,6 %) (см. Диаграмма 3.5.1).

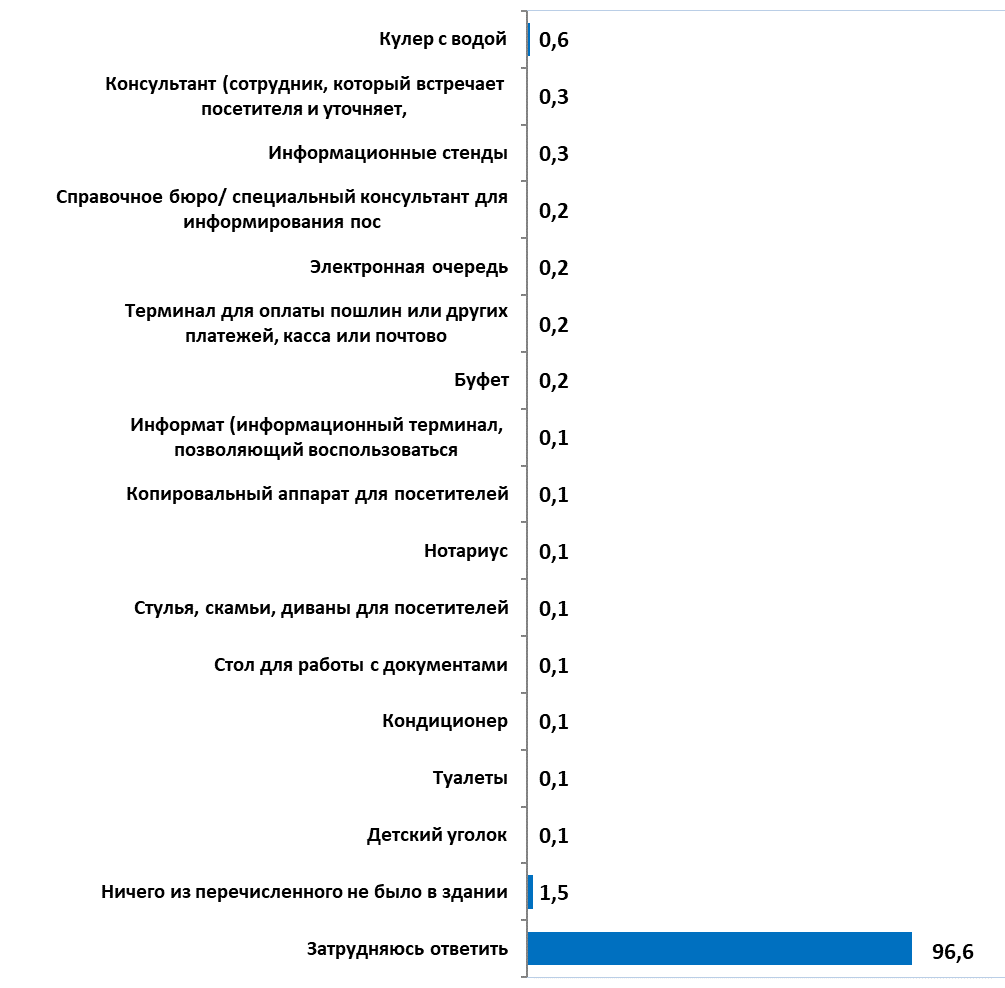
Доля самых «придирчивых» заявителей – к ним можно отнести тех, кто ответил, что абсолютно все элементы комфортной безбарьерной среды отсутствовали на момент их посещения – составила 1,5% опрошенных.

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=8319 чел.)



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

Условиями приема удовлетворены большинство посетителей государственных и муниципальных учреждений – 88,8 % опрошенных (см. Диаграмму 3.5.2). Лишь 2,0 % респондентов на вопрос *«Вас устроили условия ведения приема посетителей в учреждении, где Вы получали услугу?»* ответили отрицательно.

Доля удовлетворенных условиями приема стабильно высока: 2013-2014 гг. – 92,2 %, 2014-2015 гг. – 95,7 %, 2015-2016 гг. – 94,9 %, 2016-2017 гг. – 96,1 %, в 2017-2018 гг. – 91,8 %, в 2018-2019 гг. – 94,5% опрошенных.

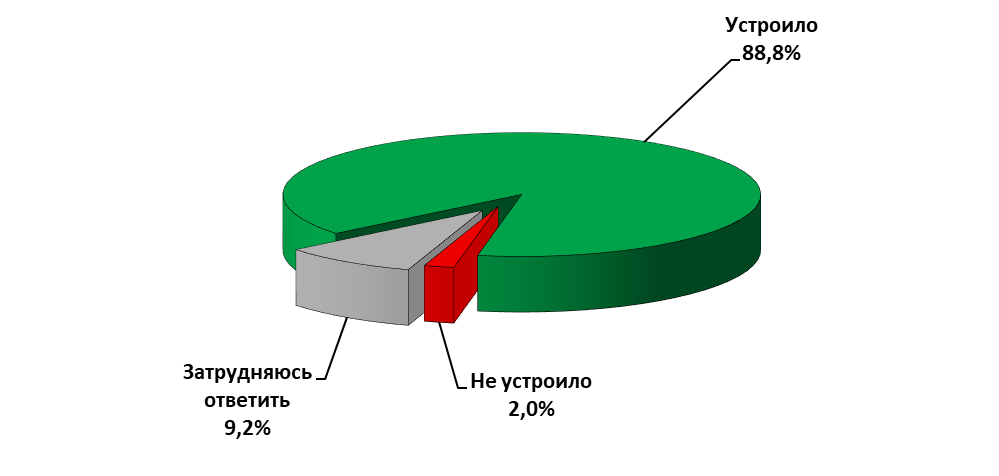
Диаграмма 3.5.2

**Распределение ответов на вопрос:**

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

**где Вы получали услугу?»**

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 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 4,9 %.

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 | 95,7 | 1,8 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 94,3 | 0,9 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 83,2 | 4,9 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 92,6 | 0,9 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 93,5 | 0,9 |
| Получение справки о составе семьи | 95,6 | 1,1 |
| Получение заграничного паспорта | 88,2 | 1,9 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 95,4 | 1,7 |
| Получение справки об отсутствии судимости | 92,8 | 1,3 |
| Получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса | 73,3 | 1,4 |

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

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

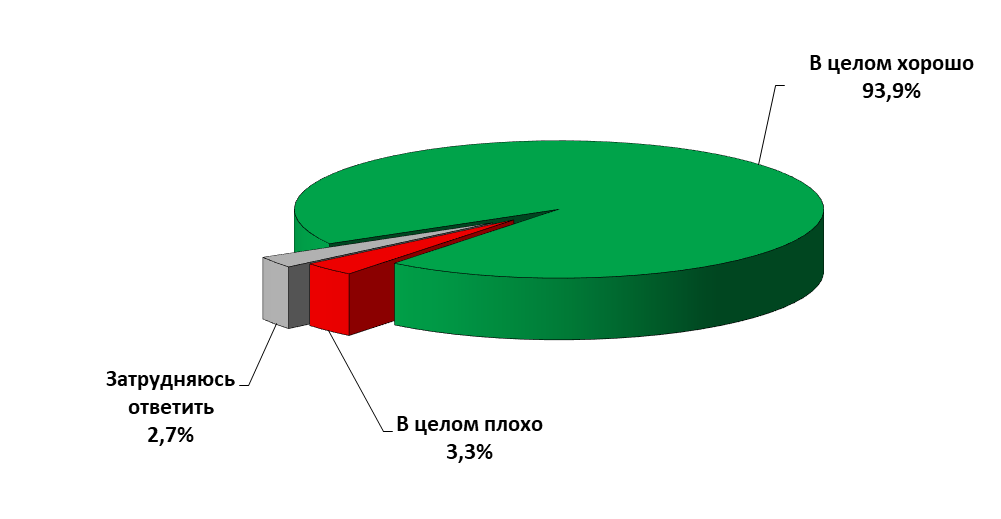
Абсолютное большинство респондентов дали положительную оценку качеству предоставленных государственных и муниципальных услуг – 93,9 %. Лишь 3,3 % негативно оценили качество полученной ими услуги (сумма ответов «очень плохо» и «скорее плохо») (см. Диаграмму 4.1.1). По сравнению с предыдущими замерами, уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг остался на прежнем уровне (в 2018-2019 гг. – 94,3%, в 2016-2017 гг. – 93,4 %, в 2017-2018 гг. - 90,6 %).

Диаграмма 4.1.1

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)



Большинство заявителей удовлетворены всеми параметрами предоставления государственных и муниципальных услуг, в т.ч. доступностью информации об услуге – 95,9 % и сроком предоставления услуги – 92,9%. Однако некоторые показатели удовлетворенности понизились: условия ведения приема посетителей - с 94,5% (в 2018-2019 гг.) до 88,8% (в 2019-2020 гг.) и количество документов, необходимых для получения услуги - с 92,4% (в 2018-2019 гг.) до 88,7% (в 2019-2020 гг.). Заметно ухудшился уровень удовлетворенности вежливостью сотрудников – на 11,6% (с 95,5% в 2018-2019 гг. до 83,9% в 2019-2020 гг.) и компетентностью, профессионализмом – на 11,4% (с 95,1% в 2018-2019 гг. до 83,7% в 2019-2020 гг.).

Диаграмма 4.1.2

**Уровень удовлетворенности**

**отдельными параметрами качества предоставления услуги**

(в % от общего числа опрошенных, N=8319 чел.)

Таблица 4.1.1

**Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг в разрезе муниципальных образований Самарской области в 2013-2020 гг.**

(в % от числа опрошенных в каждом муниципальном образовании)

| Муниципальное образование | | | 2013-2014гг. | 2014-2015гг. | 2015-2016гг. | 2016-2017гг. | 2017-2018гг. | 2018-2019гг. | 2019-  2020гг. | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Городские округа | | | | | | | | | |
| Самара | | 87,1 | | 88,5 | 91,7 | 90,0 | 89,9 | 92,5 | 87,2 | |
| Тольятти | | 89,2 | | 89,4 | 89,0 | 90,0 | 72,8 | 91,5 | 89,4 | |
| Жигулевск | | 89,6 | | 87,9 | 86,9 | 91,0 | 77,0 | 88,5 | 87,7 | |
| Кинель | | 84,1 | | 92,7 | 90,4 | 95,8 | 94,8 | 97,2 | 98,8 | |
| Новокуйбышевск | | 91,5 | | 84,6 | 90,7 | 89,7 | 72,6 | 88,7 | 91,7 | |
| Октябрьск | | 89,6 | | 93,1 | 93,5 | 91,0 | 82,7 | 96,8 | 91,6 | |
| Отрадный | | 95,2 | | 91,9 | 88,1 | 89,7 | 88,8 | 95,6 | 100,0 | |
| Похвистнево | | 89,4 | | 86,2 | 95,3 | 94,5 | 92,5 | 96,4 | 96,4 | |
| Сызрань | | 72,5 | | 94,0 | 92,7 | 90,3 | 81,9 | 88,6 | 95,3 | |
| Чапаевск | | 95,3 | | 88,5 | 94,3 | 92,9 | 95,3 | 96,3 | 96,9 | |
| Муниципальные районы | | | | | | | | | |  |
| Алексеевский | | 92,5 | | 90,6 | 92,6 | 94,3 | 94,5 | 88,4 | 79,4 | |
| Безенчукский | | 95,0 | | 92,6 | 98,1 | 95,1 | 95,0 | 91,5 | 94,0 | |
| Богатовский | | 93,0 | | 87,4 | 89,1 | 94,6 | 99,5 | 97,0 | 96,0 | |
| Большеглушиц-кий | | 96,0 | | 91,5 | 95,5 | 94,7 | 97,0 | 98,5 | 98,5 | |
| Большечернигов  ский | | 95,0 | | 96,8 | 96,0 | 96,2 | 96,5 | 99,0 | 97,5 | |
| Борский | | 94,9 | | 95,9 | 96,6 | 93,0 | 96,0 | 98,0 | 97,5 | |
| Волжский | | 88,4 | | 79,1 | 88,5 | 94,4 | 78,5 | 91,5 | 98,0 | |
| Елховский | | 93,6 | | 96,0 | 92,4 | 93,6 | 95,7 | 98,5 | 81,1 | |
| Исаклинский | | 89,9 | | 87,6 | 97,6 | 90,6 | 96,0 | 95,5 | 98,5 | |
| Камышлинский | | 94,0 | | 95,1 | 96,1 | 96,7 | 98,0 | 99,0 | 99,5 | |
| Кинельский | | 94,4 | | 90,6 | 93,1 | 93,9 | 97,0 | 96,0 | 98,0 | |
| Кинель-Черкасский | | 94,4 | | 91,8 | 95,0 | 96,2 | 96,0 | 97,5 | 98,5 | |
| Клявлинский | | 96,0 | | 93,4 | 95,9 | 99,0 | 98,5 | 99,5 | 91,5 | |
| Кошкинский | | 93,1 | | 94,3 | 95,1 | 99,0 | 98,5 | 93,5 | 91,5 | |
| Красноармейский | | 95,5 | | 96,3 | 96,0 | 91,7 | 96,5 | 97,5 | 97,5 | |
| Красноярский | | 87,2 | | 89,8 | 89,5 | 90,3 | 92,4 | 90,4 | 91,0 | |
| Нефтегорский | | 94,0 | | 93,9 | 95,5 | 92,1 | 98,5 | 92,5 | 94,5 | |
| Пестравский | | 94,4 | | 96,4 | 95,0 | 98,3 | 98,0 | 95,5 | 97,5 | |
| Похвистневский | | 93,0 | | 93,0 | 95,6 | 88,0 | 94,6 | 95,0 | 96,5 | |
| Приволжский | | 97,5 | | 87,5 | 96,0 | 97,2 | 94,0 | 96,5 | 98,0 | |
| Сергиевский | | 94,0 | | 83,8 | 93,6 | 92,9 | 94,5 | 96,0 | 95,0 | |
| Ставропольский | | 80,1 | | 88,3 | 92,5 | 89,1 | 93,5 | 83,6 | 93,4 | |
| Сызранский | | 97,5 | | 82,7 | 91,1 | 90,1 | 70,7 | 90,4 | 88,9 | |
| Хворостянский | | 96,5 | | 96,8 | 99,5 | 99,4 | 96,5 | 92,5 | 98,0 | |
| Челно-Вершинский | | 90,5 | | 92,3 | 98,0 | 97,8 | 93,6 | 98,0 | 96,5 | |
| Шенталинский | | 95,6 | | 96,2 | 95,7 | 95,8 | 92,6 | 99,5 | 99,5 | |
| Шигонский | | 87,5 | | 84,2 | 91,0 | 95,8 | 83,7 | 93,6 | 92,1 | |

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 – в г.о. Отрадный (100%), Близок к 100 % - в м.р. Камышлинский (99,5%), м.р. Шенталинский (99,5 %). Самый низкий показатель зафиксирован в м.р. Елховский (81,1 %) и м.р. Алексеевский (79,4 %) (см. Таблицу 4.1.1).

17,2 % опрошенных считают, что качество услуг нужно повышать. По сравнению с прошлым годом число «требовательных» клиентов возросло в 12 раз (в 2018-2019 гг. – 1,4%), но при этом ниже, чем в более ранние периоды мониторинга: в 2016-2017 гг. было 23,4 % респондентов, а в 2017-2018 гг. – 21,5 %.

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

4.2. Факторы, влияющие на удовлетворенность полученной услугой

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

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

2) те, кто дает негативную оценку качеству услуги.

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

Согласно результатам исследования, основной канал получения услуги – МФЦ (55,7% всех опрошенных обращались в данную организацию). Однако, в разрезе двух групп получателей структура предпочтений каналов получения услуги различается: среди тех, кто положительно оценил услугу, выше доля респондентов, обращавшихся в МФЦ (56,8 %), в то время как среди группы с негативными оценками доля таких опрошенных – 36,1 %. Зато среди тех, кто оценивает услугу отрицательно, было больше обратившихся в соответствующий орган (40,4%) против 21,9% таких обращений среди позитивно оценивающих полученную услугу.

По сравнению с предыдущим периодом исследования заметно увеличилась доля обратившихся за получением услуги через Единый портал - 17,7% среди всех опрошенных. Доля воспользовавшихся этим каналом получения услуги примерно одинакова в двух группах: 17,7% среди тех, кто положительно оценил услугу и 19,3% среди группы с негативными оценками.

Таким образом, востребованность услуг через МФЦ по сравнению с предыдущим исследовательским периодом стала меньше, чем через другие каналы, и в настоящее время среди населения он-лайн практики получения услуг становятся все более популярными (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=7813 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=280 | В целом по выборке  N=8319 |
| --- | --- | --- | --- |
| В соответствующий орган | **21,9** | **40,4** | **22,7** |
| В МФЦ | **56,8** | **36,1** | **55,7** |
| Получил услугу через Единый портал | 17,7 | 19,3 | 17,7 |
| Подал документы через портал, а получил результат в соответствующем органе | 3,5 | 2,9 | 3,4 |
| Затруднились ответить | 0,2 | 1,4 | 0,6 |
| Итого | 100 | 100 | 100,0 |

Общая оценка качества услуги соотносится с удовлетворенностью сроком предоставления услуги, что является продолжением отмеченной по результатам мониторинга 2016-2017 гг. и 2017-2018 гг. тенденции. Согласно полученным результатам, среди получателей, положительно оценивших качество услуги, подавляющее большинство респондентов (96,6 %) остались довольны и сроками предоставления услуги. А среди негативно оценивающих качество услуги срок предоставления услуги вызвал нарекания у каждого второго - (54,3 %) (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=7813 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=280 | В целом по выборке  N=8319 |
| Устроил срок предоставления услуги | 96,6 | 35,4 | 92,9 |
| Не устроил срок предоставления услуги | **2,1** | **54,3** | **4,0** |
| Затрудняюсь ответить | 1,3 | 10,4 | 3,1 |
| 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 каждый третий опрошенный подал документы только со второго и более раза (31,4 %), тогда как среди получателей, положительно оценивающих качество услуг, эта доля составила незначительные 2,0 % (см. Таблицу 4.2.3).

Таблица 4.2.3

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7813 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=280 | В целом по выборке  N=8319 |
| Подали документы с первого раза | 98,0 | 68,6 | 96,9 |
| Подали документы не с первого раза | **2,0** | **31,4** | **3,1** |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Каждый четвертый среди неудовлетворенных получателей (26,8 %) не доволен количеством документов, необходимых для получения услуги, в то же время среди респондентов, положительно оценивших услугу, лишь 3,1 % высказали свое недовольство (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=7813 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=280 | В целом по выборке  N=8319 |
| Устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | 91,6 | 51,4 | 88,7 |
| Не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги | **3,1** | **26,8** | **4,1** |
| Затрудняюсь ответить | 5,3 | 21,8 | 7,2 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100, |

Оценки динамики качества оказания услуги заметно различаются в группах удовлетворенных и неудовлетворенных качеством услуги.

Так, негативно настроенные получатели чаще считают, что качество услуги ухудшилось (17,5 % среди негативно оценивших против 0,5 % среди положительно оценивших). Напротив, респонденты, с позитивными оценками, чаще говорят об улучшении качества оказания услуги за последние годы (20,9 % среди положительно оценивших против 7,1 % 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=7813 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=280 | В целом по выборке  N=8319 |
| Улучшилось | **20,9** | **7,1** | **20,1** |
| Осталось без изменений | 13,5 | 7,5 | 13,2 |
| Ухудшилось | **0,5** | **17,5** | **1,1** |
| Затрудняюсь ответить | 4,3 | 13,9 | 4,9 |
| Не получал услугу ранее | 60,8 | 53,9 | 60,8 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Две группы, удовлетворенные и неудовлетворенные качеством оказания услуги, заметно отличаются опытом поиска информации об услуге.

Среди тех, кто положительно оценивает качество услуги, абсолютное большинство (98,3 %) легко справилось с поиском информации. В то время как в группе негативно оценивающих качество услуги 40,4% опрошенных столкнулись с трудностями в поиске информации об услуге (см. Диаграмму 4.2.1).

Диаграмма 4.2.1

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

(в % среди групп респондентов с положительными и отрицательными оценками, N=7813/280)

В двух анализируемых группах заметна дифференциация и по времени ожидания в очереди при подаче документов. Абсолютное большинство довольных услугой удовлетворены и временем ожидания в очереди (89,9 %), в то время как в противоположной группе время ожидания в очереди устроило в два раза меньше респондентов – 41,8%, а каждого третьего не устроило (36,8%) (см. Таблицу 4.2.6).

Таблица 4.2.6

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7813 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=280 | В целом по выборке  N=8319 |
| Устроило | 89,9 | 41,8 | 86,9 |
| Не устроило | **2,8** | **36,8** | **4,0** |
| Затрудняюсь ответить | 7,3 | 21,4 | 9,1 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Аналогичная дифференциация в двух группах наблюдается и при анализе удовлетворенности временем ожидания в очереди при получении результата услуги. Треть недовольных получателей высказали неудовлетворенность данным параметром (34,6 %), что существенно больше, чем аналогичный показатель среди получателей, удовлетворенных качеством услуги (1,1 %) (см. Таблицу 4.2.7).

Таблица 4.2.7

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7813 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=280 | В целом по выборке  N=8319 |
| Устроило | 92,8 | 44,6 | 89,7 |
| Не устроило | **1,1** | **34,6** | **2,4** |
| Затрудняюсь ответить | 6,1 | 20,7 | 7,9 |
| 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 (85,8 %). Среди неудовлетворенных качеством услуги позитивно оценили контакт с сотрудниками 37,9 %, и почти столько же (31,4%) остались недовольны этим параметром (см. Таблицу 4.2.8).

Таблица 4.2.8

**Удовлетворенность вежливостью и внимательностью сотрудников**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7813 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=280 | В целом по выборке  N=8319 |
| Удовлетворены | 85,8 | 37,9 | 83,9 |
| Не удовлетворены | 1,0 | 31,4 | 2,1 |
| Затрудняюсь ответить | 13,2 | 30,7 | 14,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Практически такое же соотношение оценок наблюдается в двух анализируемых группах и относительно уровня компетентности и профессионализма сотрудников. Почти треть неудовлетворенных потребителей говорят о недостаточном уровне профессиональных качеств сотрудников (32,5 %). В свою очередь заявители, которые положительно оценивают качество полученной ими услуги, очень редко указывают на непрофессионализм и некомпетентность сотрудников органа власти или учреждения, ответственного за предоставление услуги (1,1 %) (см. Таблицу 4.2.9).

Таблица 4.2.9

**Удовлетворенность компетентностью и профессионализмом сотрудников**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7813 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=280 | В целом по выборке  N=8319 |
| Удовлетворены | 85,7 | 35,4 | 83,7 |
| Не удовлетворены | **1,1** | **32,5** | **2,2** |
| Затрудняюсь ответить | 13,2 | 32,1 | 14,1 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Получатели, по-разному оценившие качество услуги, значительно отличаются в субъективных оценках условий ведения приема посетителей. Треть тех, кто дает негативную оценку качества услуги (34,3 %), осталась недовольна условиями ведения приема в учреждении. Среди получателей, удовлетворенных качеством предоставленной услуги, такая доля респондентов составляет менее одного процента - 0,8 % (см. Таблицу 4.2.10).

Таблица 4.2.10

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7813 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=280 | В целом по выборке  N=8319 |
| Устроили условия ведения приема | 91,8 | 38,9 | 88,8 |
| Не устроили условия ведения приема | **0,8** | **34,3** | **2,0** |
| Затрудняюсь ответить | 7,4 | 26,8 | 9,2 |
| 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, объем всех претензий и трудностей находится в диапазоне 0,1% – 1,9%, то среди оппонентов (тех, кто негативно отзывается о качестве услуги) другая ситуация: конкретные трудности указали от 2,9% до 18,9%, а еще 34,6% заявили о трудностях, не вошедших в предложенный список, и отметили их в категории «другое» (см. Таблицу 4.2.11).

Таблица 4.2.11

**Трудности, с которыми столкнулись получатели услуг**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7813 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=280 | В целом по выборке  N=8319 |
| --- | --- | --- | --- |
| Большие очереди | 1,8 | 12,1 | 2,1 |
| Большие сроки получения услуги | 0,9 | 10,4 | 1,3 |
| Требование избыточных документов, сведений | 0,6 | 11,4 | 1,0 |
| Недостаточная компетентность, грубость сотрудников | 0,2 | 18,9 | 0,9 |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | 0,2 | 11,8 | 0,6 |
| Ошибки в выданных документах | 0,3 | 6,8 | 0,6 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 0,5 | 2,9 | 0,6 |
| Сложность заполнения официальных форм, бланков | 0,3 | 5,7 | 0,5 |
| Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и т.п.) | 0,2 | 7,1 | 0,5 |
| Необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги | 0,2 | 7,1 | 0,5 |
| Неудобный режим работы | 0,2 | 6,4 | 0,4 |
| Неудобное расположение учреждения | 0,3 | 2,9 | 0,4 |
| Нельзя узнать, на какой стадии находится рассмотрение запроса | 0,1 | 6,1 | 0,3 |
| Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги | 0,2 | 5,0 | 0,3 |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | 0,1 | 4,6 | 0,2 |
| Некомфортные условия приема | 0,1 | 4,6 | 0,2 |
| Другое | 1,9 | 34,6 | 3,1 |
| Трудностей не было | 94,0 | 17,9 | 91,1 |

Основные рекомендации по оптимизации процедуры и условий предоставления услуг, вполне логично, были предложены в основном недовольными получателями услуг. Чаще всего пожелания касались, во-первых, повышения профессионализма и вежливости сотрудников (27,9% опрошенных из этой группы получателей услуг отметили этот параметр), во-вторых, сокращения срока предоставления услуги (отметили эту рекомендацию 20,0% опрошенных этой же группы). В группе довольных предоставленной услугой – эти пожелания высказали лишь 1,1 % и 2,5 % соответственно (91,1% опрошенных этой группы полностью устраивает качество предоставляемой услуги).

Доля остальных пожеланий по улучшению качества предоставляемых услуг находится в диапазоне от 4,6% до 14,3%. Среди них наиболее часто встречающиеся рекомендации: сократить время ожидания в очереди (14,3%), сократить количество обращений в орган власти и иные учреждения (13,9%), улучшить условия ведения приема посетителей (12,5%) и сократить число требуемых документов (11,1%). Остальные направления совершенствования качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг отметили менее 10 % заявителей, которые остались недовольны предоставленными услугами (см. Таблицу 4.2.12).

Таблица 4.2.12

**Предложения получателей услуг**

**по оптимизации процесса предоставления услуг**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=7813 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=280 | В целом по выборке  N=8319 |
| Сократить срок предоставления услуги | 2,5 | **20,0** | 3,1 |
| Сократить время ожидания в очереди | 2,3 | 14,3 | 2,7 |
| Повысить профессионализм и вежливость сотрудников | 1,1 | **27,9** | 2,0 |
| Уменьшить стоимость услуги | 1,4 | 4,6 | 1,5 |
| Сократить число требуемых документов | 0,7 | 11,1 | 1,1 |
| Улучшить условия ведения приема посетителей | 0,5 | 12,5 | 0,9 |
| Упростить заполнение запросов, официальных бланков | 0,5 | 9,6 | 0,8 |
| Сократить количество обращений в орган власти и иные учреждения | 0,3 | 13,9 | 0,8 |
| Обеспечить доступность информации о порядке предоставления услуги | 0,5 | 6,4 | 0,7 |
| Изменить график работы учреждения | 0,3 | 5,0 | 0,5 |
| Обеспечить территориальную доступность учреждений | 0,3 | 6,8 | 0,5 |
| Обеспечить доступность информации о стадии рассмотрения обращения | 0,3 | 5,7 | 0,5 |
| Другое | 2,4 | 26,4 | 3,2 |
| Ничего, все устраивает | 91,1 | 26,8 | 88,7 |

4.3. Оценка качества предоставления наиболее общественно-значимых услуг

По результатам исследования было выявлено 10 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= 8319)

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование услуги | Доля получателей |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 14,9 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 14,4 |
| Получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса | 13,4 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 9,4 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 6,0 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 5,5 |
| Получение справки о составе семьи | 5,3 |
| Получение справки об отсутствии судимости | 5,2 |
| Получение заграничного паспорта | 3,6 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 3,0 |

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.

*Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним*

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

Так, среди тех, кто остался недоволен качеством оказания этой услуги, большинство (60,0 %) отрицательно отзываются об общем сроке предоставления услуги. В свою очередь, только 1,3 % тех, кто остался доволен процессом регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, выражают недовольство общим временем, затраченным на регистрацию (см. Диаграмму 4.3.1).

Диаграмма 4.3.1

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

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

N=1192/40)

Столь же значимо отличны по оценкам в двух группах получателей параметры времени ожидания в очереди на подачу документов и получение результата услуги. По 42,5% из тех, кто обращался за регистрацией прав на недвижимое имущество или сделок с ним и остался недоволен качеством данной услуги, негативно отзывается о времени, которое ему пришлось потратить для подачи документов и получения результата услуги (см. Таблицу 4.3.2). Среди тех, кто удовлетворен качеством оказанной услуги, доля граждан, негативно оценивающих время подачи и получения документов, составляет 2,8% и 1,1% соответственно.

Таблица 4.3.2

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1192 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=40 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1192 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=40 |
| Устроило | 96,2 | 52,5 | 97,6 | 55,0 |
| Не устроило | **2,8** | **42,5** | **1,1** | **42,5** |
| Затрудняюсь ответить | 1,0 | 5,0 | 1,3 | 2,5 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

В перечне других процедурных показателей (количество требуемых документов, доступность информации об услуге и число обращений для подачи документов) каждый из показателей также значимо варьирует в пределах двух групп получателей

Доля тех, кто остался не доволен количеством документов, необходимых для регистрации прав на недвижимое имущество или сделок с ним, составляет треть (35,0 %) от числа неудовлетворенных качеством получения услуги в целом (см. Диаграмму 4.3.2). Напротив, лишь 3,2 % удовлетворенных процессом оказания услуги, негативно отзываются о количестве требуемых документов.

Диаграмма 4.3.2

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

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

N=1192/40)

Оценка качества данной услуги влияет и на оценку доступности необходимой информации для получения услуги. Практически все, кто остался доволен данной услугой (98,4 %) сказали, что нужную информацию получить было легко. Среди неудовлетворенных респондентов называют информацию об услуге доступной уже в два раза меньше ее получателей – 47,5 % (см. Таблицу 4.3.3).

Таблица 4.3.3

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1192 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=40 |
| Просто | **98,4** | **40,0** |
| Сложно | 0,8 | 47,5 |
| Затрудняюсь ответить | 0,8 | 12,5 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Профессиональные и личностные характеристики персонала учреждений, а также условия приема являются довольно значимыми характеристиками, связанными с общей оценкой получателем предоставленных услуг.

Важной является не только компетентность сотрудников, но и не в меньшей степени – их клиентоориентированность (внимательность, вежливость). Подавляющее большинство получателей, кто остался доволен качеством получения услуги по регистрации недвижимого имущества и сделок с ним, высоко оценили оба показателя. В свою очередь, среди недовольных общим качеством услуги, 42,5 % отметили недостаток в уровне компетентности, профессионализма сотрудников, а на отсутствие внимательности и вежливости со стороны персонала обратили внимание 35,0 % респондентов (см. Таблицу 4.3.4).

Таблица 4.3.4

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1192 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=40 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1192 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=40 |
| Да | 98,7 | 52,5 | 98,3 | 42,5 |
| Нет | **0,8** | **35,0** | **0,9** | **42,5** |
| Затрудняюсь ответить | 0,6 | 12,5 | 0,8 | 15,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Оценки условий ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались по вопросу регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, также заметно различаются в зависимости от общей удовлетворенности услугой. Абсолютное большинство (98,1 %) тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в таких учреждениях, а среди недовольных получателей этой услуги доля таких респондентов составляет на треть меньше - 52,5 % (см. Диаграмму 4.3.3). В то же время остался недовольным условиями приема 40,0% среди неудовлетворенных качеством полученной услуги.

Диаграмма 4.3.3

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

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

N=1192/40)

Частота обращений в ответственный орган/учреждение для подачи документов по сравнению с другими параметрами является не столь значимым процедурным фактором, соотносящимся с общим уровнем удовлетворенности услугой. Подавляющее большинство (98,5 %) из тех, кто высоко оценивает качество данной услуги (регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним), смогли подать документы в соответствующее учреждение с первого раза. Из тех же, кто остался недоволен услугой, результативно подали документы с первого раза почти три четверти заявителей: 70,0 % (см. Диаграмму 4.3.4).

Диаграмма 4.3.4

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

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

N=1192/40)

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

Среди процедурных показателей, касающихся фактора времени, одним из самых актуальных для получателей услуги по получению или замене водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) является общий срок предоставления услуги, тогда как время ожидания в очереди для сдачи документов и для получения результата вызывает меньше нареканий со стороны получателей услуги.

Каждый пятый из тех, кто обращался за получением или заменой водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) и остался недоволен качеством данной услуги, негативно отзывается о времени, которое им пришлось потратить в очереди для сдачи документов (21,4%). А каждый четвертый из этой же группы получателей услуг остался недоволен и временем получения результата по услуге (28,6%). Между тем, количество недовольных в группе тех, кто оценивает услугу положительно – гораздо меньше 1,8% и 0,7% соответственно (см. Таблицу 4.3.5).

Таблица 4.3.5

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1179 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=14 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1179 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=14 |
| Устроило | 96,1 | 57,1 | 96,9 | 64,3 |
| Не устроило | **1,8** | **21,4** | **0,7** | **28,6** |
| Затрудняюсь ответить | 2,1 | 21,4 | 2,4 | 7,1 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Среди тех, кто остался недоволен качеством услуги, 42,9 % отрицательно отзываются об общем времени, затраченном на получение/замену водительского удостоверения. В свою очередь, лишь 0,8 % из тех, кто остался доволен качеством предоставленной услуги, высказывают недовольство данным показателем оказания услуги (см. Диаграмму 4.3.5).

Диаграмма 4.3.5

**Распределение ответов на вопрос:**

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

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

N=1179/14)

В перечне остальных процедурных показателей (количество требуемых документов, доступность информации об услуге и число обращений для подачи документов) общая оценка качества имеет большее влияние на мнение о доступности информации об услуге.

Практически все, кто остался доволен данной услугой (99,2 %) сказали, что нужную информацию получить было легко. Среди неудовлетворенных респондентов называют информацию об услуге доступной половина её получателей (50,0 %) (см. Таблицу 4.3.6).

Таблица 4.3.6

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1179 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=14 |
| Просто | **99,2** | **50,0** |
| Сложно | 0,8 | 42,9 |
| Затрудняюсь ответить | 0,0 | 7,1 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

В меньшей степени удовлетворенность качеством услуги дифференцирует мнение респондентов о количестве необходимых документов и количестве обращений за услугой.

Доля тех, кого устроило количество документов, составила 96,7 % среди удовлетворенных качеством услуг, а среди неудовлетворенных эта доля 71,4 % (см. Диаграмму 4.3.6).

Диаграмма 4.3.6

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

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

N=1179/14**)**

Еще меньше связь между удовлетворенностью услугой по получению / замене водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) и количеством обращений за услугой.

Так, 98,8 % из тех, кто высоко оценивает качество данной услуги (получение/замена водительского удостоверения), обращались в соответствующее учреждение один раз. Из тех же, кто остался недоволен услугой, большинство опрошенных также с первого раза получили результат - 85,7 % заявителей (см. Диаграмму 4.3.7).

Диаграмма 4.3.7

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

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

N=1179/14**)**

Мнение о профессиональных и личностных характеристиках персонала учреждений также различается в двух анализируемых группах получателей услуг, демонстрируя некоторые особенности по сравнению с оценками процедурных аспектов. В случае с оценками этих параметров качества услуг, при сохранении общей разницы в оценках довольных и недовольных получателей, среди последних оказалось заметно больше затруднившихся ответить и одновременно снизилась, по сравнению с процедурными показателями, доля неудовлетворенных этими характеристиками.

Так, все те, кто остался доволен качеством услуги по получению или замене водительского удостоверения (включая сдачу экзамена), высоко оценили оба показателя (более 98 % в каждом случае). А среди недовольных качеством услуги уровень удовлетворенности 64,3 % в каждом случае. Негативные оценки клиентоориентированности и профессионализму сотрудников дают по 14,3 % недовольных полученных услугой получателей, а затруднились дать ответ - 21,4 % в каждом случае (см. Таблицу 4.3.7).

Таблица 4.3.7

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1179 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=14 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1179 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=14 |
| Да | 98,2 | 64,3 | 98,4 | 64,3 |
| Нет | 0,5 | **14,3** | 0,4 | **14,3** |
| Затрудняюсь ответить | 1,3 | 21,4 | 1,2 | 21,4 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались за услугой по получению/замене водительского удостоверения, во-первых, значимо зависят от общей удовлетворенности услугой, во-вторых, как и качества сотрудников, вызывают больше затруднений в оценках среди недовольных получателей услуги.

Абсолютное большинство тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги по получению/замене водительского удостоверения, находят удовлетворительными условия приема в соответствующих учреждениях – 95,8%. Среди недовольных качеством предоставления этой услугой, таких респондентов 57,1 %, а затруднился с оценками каждый пятый – 21,4% (см. Диаграмму 4.3.8).

Диаграмма 4.3.8

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

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

N=1179/14)

*Получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса*

Среди процедурных показателей, связанных со временем получения услуги (общий срок предоставления услуги и время ожидания в очереди (для подачи документов и/или получения результата), существуют, во-первых, отличия в оценках посетителей с разным уровнем удовлетворенности качеством полученной услуги. Кроме того, наблюдаются и некоторые особенности оценок и мнений респондентов по причине массового получения услуги через единый портал госуслуг.

Так, почти половина тех, кто остался недоволен качеством получения данной услуги (44,4 %), отрицательно отзывается о сроке предоставления услуги. В свою очередь, только 1,5 % тех, кто остался доволен качеством предоставленной услуги, высказывают недовольство общим временем, затраченным на получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса (см. Диаграмму 4.3.9).

Диаграмма 4.3.9

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

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу, N=1065/36)

В то же время удовлетворенность временем ожидания в очереди на подачу и на получение документов отмечается гораздо у меньшего, по сравнению с предыдущим показателем, количества как довольных, так и недовольных полученной услугой заявителей. Оценка этих временных параметров вызвала затруднения и у значительной части получателей вне зависимости от общей оценки качества полученной услуги.

Так, среди тех, кто положительно оценил услугу, остались довольны временем сдачи документов –63,7%, а временем получения результата 76,8% (аналогичные показатели в противоположной группе – 19,4% и 27,8% соответственно). Среди тех, кто отрицательно оценил качество услуги в целом, треть негативно отзывается о времени, которое понадобилось для сдачи документов, а четверть – о времени получения результата, в то время как в группе респондентов, давших положительную оценку таких в значительной степени меньше (см. Таблицу 4.3.8).

Таблица 4.3.8

**Время ожидания в очереди для подачи документов/получения услуги как фактор качества предоставления услуги по получению выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1065 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=36 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1065 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=36 |
| Устроило | **63,7** | 19,4 | **76,8** | 27,8 |
| Не устроило | 1,4 | **33,3** | 0,7 | **27,8** |
| Затрудняюсь ответить | 34,9 | 47,2 | 22,5 | 44,4 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Доступность необходимой информации по способам, документам для получения услуги также значимо зависит от оценки качества данной услуги. Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно 33,3 % считают, что получить информацию о необходимой услуге сложно. Среди респондентов, оценивающих услугу положительно, тех, кто считает, что получить информацию об услуге сложно, всего 1,9 % (см. Таблицу 4.3.9).

Таблица 4.3.9

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1065 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=36 |
| Просто | **97,1** | **33,3** |
| Сложно | 1,9 | 33,3 |
| Затрудняюсь ответить | 1,0 | 33,3 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Поскольку большинство получателей данной услуги обращались за ее получением через единый портал, то оценка профессиональных и личностных характеристик персонала и условии ведения приема вызвала затруднения у большей части заявителей вне зависимости от общей удовлетворенности услугой.

Среди тех, кто дал оценки, треть респондентов, оставшихся довольными качеством услуги, высоко оценили оба показателя. Среди тех, кто дал невысокую оценку качеству данной услуги, у 11,1 % вызывает недовольство низкий уровень внимательности и профессионализма сотрудников (см. Таблицу 4.3.10).

Таблица 4.3.10

**Оценка клиентоориентированности и компетентности сотрудников учреждений, предоставлявших услуги по получению выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса**

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1065 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=36 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=1065 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=36 |
| Да | 34,4 | 16,7 | 34,6 | 16,7 |
| Нет | 0,3 | **11,1** | 0,3 | **11,1** |
| Затрудняюсь ответить | 65,4 | 72,2 | 65,2 | 72,2 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались за услугой, также заметно связаны с ростом/снижением удовлетворенности. Большинство (74,5 %) тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в соответствующих учреждениях, среди недовольных таких оказалось 25,0 % респондентов (см. Диаграмму 4.3.10).

Диаграмма 4.3.10

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

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

N=1065/36)

Гораздо меньшее влияние на общую удовлетворенность услугой (получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса) оказывает показатель количества требуемых от заявителя документов. Доля тех, кто остался доволен данным показателем работы учреждений, составляет 76,3 % от числа удовлетворенных качеством этой услуги. Среди получателей, которые отрицательно оценили качество услуги в целом, таких оказалось чуть меньше – 61,1 % (см. Диаграмму 4.3.11).

Диаграмма 4.3.11

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

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

N=1065/36)

Более значительно зависят от общей оценки качества услуги (получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса) ответы респондентов о количестве обращений за её получением.

Среди получателей, позитивно оценивающих качество данной услуги, 97,2 % смогли подать документы с первого раза. Среди не довольных услугой доля граждан, подавших документы с первого раза, составляет 69,4 % (см. Диаграмму 4.3.12).

Диаграмма 4.3.12

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

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

N=1065/36)

*Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации*

Большинство процедурных и организационных показателей вызывают недовольство примерно у одинаковой доли получателей данной услуги, составляющей около трети респондентов. В то время как уровень недовольства по этим показателям среди тех, кто удовлетворен предоставленной услугой, находится в пределах 0,5% - 3,1%.

Оценка общего срока предоставления услуги меняется в зависимости от уровня удовлетворенности заявителя. Треть (33,3 %) недовольных услугой респондентов не удовлетворены сроками предоставления услуги по получению или замене паспорта гражданина РФ (см. Диаграмму 4.3.13). Среди тех, кто удовлетворен предоставленной услугой, доля недовольных составляет 1,3%.

Диаграмма 4.3.13

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

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

N=771/12)

Примерно такой же уровень недовольства имеют параметры: срок ожидания в очереди, чтобы сдать документы и получить результат услуги. Чуть больше трети тех, кто отрицательно оценивает услугу получения и замены паспорта гражданина РФ, заявили, что их не устроило время ожидания в очереди для сдачи документов (41,7%), в то время как среди тех, кто остался доволен услугой, доля неудовлетворенных временем ожидания в очереди для сдачи документов составляет лишь 2,3 %.

Треть заявителей, оставшихся недовольными услугой, негативно оценили время ожидания в очереди для получения результата услуги (33,3%). При этом среди тех, кто положительно оценил услугу получения и замены паспорта гражданина РФ, доля неудовлетворенных данным параметром составляет лишь 1,6 % (см. Таблицу 4.3.11).

Таблица 4.3.11

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=771 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=12 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=771 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=12 |
| Устроило | 95,5 | 58,3 | 97,4 | 58,3 |
| Не устроило | **2,3** | **41,7** | **1,6** | **33,3** |
| Затрудняюсь ответить | 2,2 | - | 1,0 | 8,3 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Как и перечисленные выше процедурные показатели, профессиональные и личностные характеристики персонала учреждений, а также условия приема по-разному оцениваются респондентами в зависимости от общей оценки получателем предоставленных услуг, Практически одинаково важны компетентность сотрудников и их клиентоориентированность (внимательность, вежливость). Абсолютное большинство тех, кто остался доволен качеством получения или замены паспорта РФ, высоко оценили оба показателя. Недостаток внимательности и вежливости персонала отметили 41,7 % из тех, кто не удовлетворен качеством оказанной услуги, а недостаточную компетентность и профессионализм – 33,3 % респондентов (см. Таблицу 4.3.12).

Таблица 4.3.12

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=771 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=12 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=771 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=12 |
| Да | **98,6** | 33,3 | **98,6** | 41,7 |
| Нет | **0,6** | **41,7** | **0,8** | **33,3** |
| Затрудняюсь ответить | 0,8 | 25,0 | 0,6 | 25,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Третья часть получателей (33,3%), отрицательно отозвавшихся о качестве услуги, выказали неудовлетворенность количеством документов, необходимых для получения или замены паспорта гражданина РФ, в то время как среди тех, кто остался доволен качеством услуги, данный критерий не устроил лишь 2,6 % заявителей (см. Диаграмму 4.3.14).

Единственным параметром, где оценки респондентов двух групп абсолютно согласуются, является частота обращений в соответствующий орган для подачи документов. Заявители в абсолютном большинстве случаев (91,7% - 99,1%) смогли с первого раза успешно сдать документы для получения или замены паспорта гражданина РФ (см. Диаграмму 4.3.15).

Диаграмма 4.3.14

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

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

N=771/12)

Диаграмма 4.3.15

**Распределение ответов на вопрос:**

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

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

N=771/12)

Почти для всех заявителей, положительно оценивающих качество услуги (99,2 %), не составило труда получить информацию о том, какие необходимы документы, каковы сроки и куда нужно обращаться за получением/заменой паспорта гражданина РФ. В то же время, 33,3 % тех, кто остался недоволен качеством услуги, отметили трудность в получении информации о процедуре получения услуги (см. Таблицу 4.3.13).

Таблица 4.3.13

**Распределение ответов на вопрос**

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=771 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=12 |
| Просто | **99,2** | **66,7** |
| Сложно | 0,5 | 33,3 |
| Затрудняюсь ответить | 0,3 | 0,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

В значимой зависимости от общей удовлетворенности услугой находится и оценка условий ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались за получением или заменой общегражданского паспорта. 96,6 % тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в этих учреждениях, среди недовольных таких в два раза меньше – 41,7 % (см. Диаграмму 4.3.16).

Диаграмма 4.3.16

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

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

N=771/12)

*Оформление (перерасчет) пенсии*

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

Из перечисленных показателей большой вес имеет фактор общего времени/срока предоставления услуги. Среди тех, кто остался недоволен качеством этой услуги, больше половины респондентов (63,6 %) отрицательно отзываются о данной характеристике процесса оформления (перерасчета) пенсии. В свою очередь, только 5,1% тех, кто остался доволен качеством предоставленной услуги, высказывают недовольство общим временем, затраченным на оформление (перерасчет) пенсии (см. Диаграмму 4.3.17).

Диаграмма 4.3.17

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу, N=435/44)

Треть из тех, кто обращался за оформлением или перерасчетом пенсии и остался недоволен качеством данной услуги, негативно отзывается о времени, которое ему пришлось потратить для подачи документов и чуть меньше недовольных временем их получения – каждый четвертый. Среди тех, кто удовлетворен качеством оказанной услуги, доля граждан, негативно оценивающих время подачи и получения документов гораздо меньше (см. Таблицу 4.3.14)

Таблица 4.3.14

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=435 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=44 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=435 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=44 |
| Устроило | 90,1 | 45,5 | 96,3 | 59,1 |
| Не устроило | **6,0** | **36,4** | **1,1** | **29,5** |
| Затрудняюсь ответить | 3,9 | 18,2 | 2,5 | 11,4 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Значимое влияние удовлетворенность качеством услуги по оформлению (перерасчету) пенсии оказывает и оценку количества документов, необходимых для получения услуги. Почти треть заявителей, оставшихся недовольными качеством оказания услуги, указали на свою неудовлетворенность количеством документов, которые необходимо подготовить для оформления (перерасчета) пенсии (см. Диаграмму 4.3.18).

Диаграмма 4.3.18

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

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу? N=435/44)

Фактор доступности информации о процедуре оформления (перерасчета) пенсии также связан с удовлетворенностью услугой. Более трети получателей услуги, недовольные качеством ее оказания, указали на сложности при получении информации об услуге. Среди получателей, удовлетворенных качеством предоставленной услуги, данный показатель имеет значение значительно меньше (3,2 %) (см. Таблицу 4.3.15).

Таблица 4.3.15

**Распределение ответов на вопрос**

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=435 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=44 |
| Просто | 95,2 | 40,9 |
| Сложно | **3,2** | **36,4** |
| Затрудняюсь ответить | 1,6 | 22,7 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Высокий уровень общей удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг обусловливает и их высокий уровень удовлетворенности профессиональными и личностными характеристиками персонала учреждений, а также условиями приема в учреждениях, предоставляющих соответствующие услуги.

Большая часть тех, кто остался доволен качеством получения услуги по оформлению (перерасчету) пенсии, высоко оценили профессиональные и личностные качества персонала учреждений – около 92,0%. При этом треть недовольных не удовлетворены ни личностными, ни профессиональными качествами персонала (см. Таблицу 4.3.16).

Абсолютное большинство тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в этих учреждениях, среди недовольных таких респондентов меньше половины (40,9 %), тогда как треть респондентов негативно отзывается об условиях ведения приема (см. Диаграмму 4.3.19).

Таблица 4.3.16

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=435 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=44 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=435 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=44 |
| Да | **92,9** | **50,0** | **92,0** | **45,5** |
| Нет | **3,0** | **31,8** | **4,1** | **34,1** |
| Затрудняюсь ответить | 4,1 | 18,2 | 3,9 | 20,5 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Диаграмма 4.3.19

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

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу, N=435/44)

Гораздо менее выражена среди двух групп с разной степенью удовлетворенности качеством услуги по оформлению (перерасчету) имеет разница в частоте обращений заявителя в учреждение, предоставляющее услугу. Большинство среди положительно оценивших услуг смогла подать документы с первого раза, а доля таких респондентов в противоположной группе – 61,4%. Треть заявителей, оставшихся недовольными качеством оказания услуги, были вынуждены неоднократно обращаться в организацию для сдачи документов для получения услуги (см. Диаграмму 4.3.20).

Диаграмма 4.3.20

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

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу? N=435/44)

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

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

Среди тех, кто остался недоволен качеством предоставления услуги регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов, негативно оценивают общий срок предоставления этой услуги более половины опрошенных (54,5%), в то время как из числа респондентов, удовлетворенных качеством услуги, высказали подобное мнение лишь 1,8 % (см. Диаграмму 4.2.17).

Диаграмма 4.3.21

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

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

N=441/11)

Особенно не устроило тех, кто остался недоволен результатом услуги по регистрации (снятию с учета) автомототранспортных средств и прицепов. время ожидания в очереди для сдачи документов (63,6%). А вот временем, потраченным на получение результата услуги, остались недовольными вдвое меньше респондентов из данной категории – 36,4% (см. Таблицу 4.3.17).

Таблица 4.3.17

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=441 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=11 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=441 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=11 |
| Устроило | 93,2 | 27,3 | 90,2 | 36,4 |
| Не устроило | **2,9** | **63,6** | **1,4** | **36,4** |
| Затрудняюсь ответить | 3,9 | 9,1 | 8,4 | 27,3 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Чуть более позитивно, чем временные параметры, опрошенные с негативными оценками получения услуги высказываются относительно количества документов, необходимых для получения услуги. Доля тех, кто остался доволен данным показателем работы учреждений, составляет 96,4 % от числа удовлетворенных качеством получения услуг по регистрации (снятии с учета) автомототранспортных средств и прицепов и 45,5% среди тех, кто в целом отрицательно оценивает полученную услугу (см. Диаграмму 4.3.22).

Диаграмма 4.3.22

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

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

N=441/11)

В группах с разной удовлетворенностью качеством услуги регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов заметно отличаются мнения о доступности информации и количества обращений для получения услуги.

Из тех, кто негативно оценивает результат услуги, почти половина опрошенных (45,5 %) полагают, что информация о порядке получения услуги труднодоступна, в то время как среди довольных услугой опрошенных гораздо меньше – только 1,1 % (см. Таблицу 4.3.18)

Таблица 4.3.18

**Распределение ответов на вопрос**

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=441 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=11 |
| Просто | 98,4 | 45,5 |
| Сложно | **1,1** | **45,5** |
| Затрудняюсь ответить | 0,5 | 9,1 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Большинство из опрошенных, кто негативно оценивает качество услуги, несколько раз обращались в организацию для сдачи документов (63,6 %), а среди удовлетворенных качеством услуги данный показатель составляет лишь 1,6 % (см. Диаграмму 4.3.23).

Диаграмма 4.3.23

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

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

N=441/11)

Мнение о профессиональных и личностных характеристиках персонала учреждений, оказалось зависимым от общей оценки получателями качества услуги «регистрация (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов», также как и условия ведения приема посетителей.

Практически все те, кто остался доволен качеством получения услуги по регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов, высоко оценили оба показателя (по 94,6 %). В противоположной группе эти показатели: 18,2% довольных клиентоориентированностью и 27,3% довольных уровнем компетентности.

В то же время среди недовольных получателей услуги половина опрошенных затруднилась дать оценки уровню компетентности и клиентоориентированности сотрудников учреждений – 54,5% по каждому параметру (см. Таблицу 4.3.19).

Таблица 4.3.19

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=441 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=11 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=441 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=11 |
| Да | 94,6 | 18,2 | 94,6 | 27,3 |
| Нет | **2,0** | **27,3** | **2,0** | **18,2** |
| Затрудняюсь ответить | 3,4 | 54,5 | 3,4 | 54,5 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Как уже было отмечено, мнение об условиях ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались за услугой регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов, значимо дифференцируется в зависимости от роста/снижения общей удовлетворенности услугой.

Абсолютное большинство (95,0 %) тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в этих учреждениях, среди недовольных таких меньше – 27,3 %, в тоже время вдвое больше респондентов затруднилось дать оценки этому параметру (см. Диаграмму 4.3.24).

Диаграмма 4.3.24

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

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

N=441/11)

*Справка о составе семьи*

Наибольшую зависимость от общей удовлетворенности услугой по получению справки о составе семьи можно отметить у показателей ожидание в очереди для получения документов, а наименьшую – у показателя общий срок предоставления услуги.

Среди тех, кто обращался за получением справки о составе семьи, вне зависимости от уровня удовлетворенности качеством данной услуги, большинство позитивно отзываются о времени, которое им пришлось потратить для подачи документов. Тогда как в большей мере не устроило время ожидания в очереди для получения результата услуги – 28,6 % среди негативно настроенных опрошенных (см. Таблицу 4.3.20).

Таблица 4.3.20

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=438 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=7 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=438 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=7 |
| Устроило | 96,6 | 85,7 | 95,0 | 57,1 |
| Не устроило | 3,2 | **14,3** | 0,2 | **28,6** |
| Затрудняюсь ответить | 0,2 | 0,0 | 4,8 | 14,3 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Говоря об общем времени оказания услуги, отметим, что этот показатель одинаково высоко оценивается среди всех опрошенных вне зависимости от общей оценки качеством услуги: в группе положительно оценивающих результат данной услуги – 98,6%, в группе недовольных – 85,7% (см. Диаграмму 4.3.25).

Диаграмма 4.3.25

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

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

N=438/7)

Доступность необходимой информации по способам, документам для получения услуги также находится вне зависимости от оценки качества данной услуги. Абсолютно все, кто остался доволен данной услугой (100,0 %) отметили, что нужную информацию получить было легко. Среди неудовлетворенных получателей лишь 14,3 % заявили о сложностях при получении информации о способах получения услуги (см. Таблицу 4.3.21).

Таблица 4.3.21

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=438 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=7 |
| Просто | **100,0** | 85,7 |
| Сложно | **0,0** | **14,3** |
| Затрудняюсь ответить | 0,0 | 0,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Количество результативных обращений в организацию также практически не отличается в двух анализируемых группах. Доля тех, кто смог подать документы с первого раза составляет: 99,3% среди удовлетворенных и 100,0% среди неудовлетворенных получателей услуг (Диаграмма 4.3.26).

Диаграмма 4.3.26

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

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

N=438/7**)**

Вполне согласовано оценивают получатели услуг из двух анализируемых групп и такие параметры, как деловые характеристики персонала и личностные качества.

Практически все из тех, кто остался доволен качеством получения услуги по получению справки о составе семьи, высоко оценили и клиентоориентированность и компетентность сотрудников – по 98,9 %. Такая же большая доля удовлетворенных этим параметром и среди недовольных качеством услуги – по 85,7%. Уровень неудовлетворенности в этой группе составляет примерно десятую часть опрошенных – 14,3% по каждому параметру (см. Таблицу 4.3.22).

Таблица 4.3.22

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=438 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=7 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=438 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=7 |
| Да | 98,9 | 85,7 | 98,9 | 85,7 |
| Нет | 0,7 | **14,3** | 0,7 | **14,3** |
| Затрудняюсь ответить | 0,5 | 0,0 | 0,5 | 0,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Столь же недифференцированным в двух группах показателем является количество документов, необходимых для получения справки о составе семьи. Доля тех, кто остался доволен данным показателем работы учреждений, составляет 97,0 % от числа удовлетворенных качеством справки о составе семьи и 100, % от числа неудовлетворенных (см. Диаграмму 4.3.27).

Диаграмма 4.3.27

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

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

N=438/7 чел.)

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались по вопросу получения справки о составе семьи, также оказались несущественно различающимся показателем в группах с разными оценками удовлетворенности услугой. Более того, в этом показателе отсутствуют негативные оценки среди опрошенных.

Подавляющее большинство (97,7 %) тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в соответствующих учреждениях, среди недовольных таких 85,7 % (см. Диаграмму 4.3.28).

Диаграмма 4.3.28

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

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

N=438/7 чел.)

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

Среди процедурных показателей, дифференцированных в зависимости от общей удовлетворенности услугой, самыми актуальными для посетителей стали общий срок предоставления услуги.

Вторая часть (50,0 %) тех, кто остался недоволен качеством процесса получения справки о наличии (отсутствии) судимости и/или факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования, отрицательно отзываются об общем времени предоставления услуги. В свою очередь, только 8,1 % тех, кто остался доволен качеством предоставленной услуги, высказывают недовольство общим временем, затраченным на получение справки о наличии/отсутствии судимости (см. Диаграмму 4.3.29).

Диаграмма 4.3.29

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

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу, N=421/10)

Временем ожидания при получении результата услуги осталось недовольно примерно такое же количество респондентов в целом неудовлетворенных получением услуги – 40,0%. А вот удовлетворенность временем ожидания в очереди на подачу документов является менее значимым фактором - лишь 3,3% тех, кто обращался за получением справки о наличии/отсутствии судимости и остался доволен качеством данной услуги, негативно отзывается о времени, которое ему пришлось потратить для подачи документов. В группе респондентов, оценивающих качество услуги негативно, отсутствуют респонденты недовольные временем, которое им пришлось потратить как для подачи документов, тогда как заметно больше недовольных временем для получения результата услуги – 40,0% (см. Таблицу 4.3.23).

Таблица 4.3.23

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=421 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=10 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=421 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=10 |
| Устроило | **93,1** | 80,0 | **96,2** | 60,0 |
| Не устроило | 3,3 | **0,0** | 1,4 | **40,0** |
| Затрудняюсь ответить | 3,6 | 20,0 | 2,4 | 0,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Удовлетворенность количеством требуемых документов примерно одинакова и не зависит от общей удовлетворенности услугой.

Так, абсолютное большинство получателей этой услуги, удовлетворенных оказанной услугой, устраивает количество требуемых документов – 94,1%, и среди недовольных услугой большинство 80,0 % также ответили, что количество документов их устраивает (см. Диаграмму 4.3.30).

Диаграмма 4.3.30

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

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу, N=421/10)

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались по вопросу получения справки о наличии/отсутствии судимости, воспринимаются по-разному в зависимости от роста/снижения общей удовлетворенности услугой. В группе респондентов, оценивающих качество услуги положительно подавляющее большинство респондентов устроило условия ведения приема посетителей, среди недовольных услугой таких всего 60,0 % (см. Диаграмму 4.3.31).

Диаграмма 4.3.31

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

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу, N=421/10)

Менее значимая разница в оценках респондентов анализируемых групп существует относительно показателя «доступность информации об услуге». Среди тех, кто обращался за получением справки о наличии/отсутствии судимости и остался доволен качеством данной услуги, говорят о том, что им было просто узнать об услуге – 99,3%. Среди отрицательно оценивших услугу таких было 80,0 % (см. Таблицу 4.3.24).

Таблица 4.3.24

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=421 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=10 |
| Просто | 99,3 | 80,0 |
| Сложно | 0,7 | 10,0 |
| Затрудняюсь ответить | 0,0 | 10,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 |

Наименее значимый процедурный показатель – количество обращений в организацию для сдачи документов.

Практически все получатели – кто высоко оценивает качество данной услуги (получение справки о наличии/отсутствии судимости), и кто остался не доволен оказанной услугой – обращались в соответствующее учреждение единожды (см. Диаграмму 4.3.32).

Диаграмма 4.3.32

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

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу, N=421/10)

Профессиональные и личностные характеристики персонала учреждений оказались значимыми в оценках респондентов с разной общей удовлетворенностью качеством предоставленных услуг. Практически все респонденты, оказавшиеся довольными оказанной услугой, высоко оценили внимательность сотрудников и их профессионализм. Среди недовольных оказанной услугой эти характеристики отметили только по 60,0% опрошенных (см. Таблицу 4.3.25).

Таблица 4.3.25

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=421 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=10 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=421 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=10 |
| Да | 94,3 | 60,0 | 94,3 | 60,0 |
| Нет | 0,5 | 10,0 | 0,5 | 10,0 |
| Затрудняюсь ответить | 5,2 | 30,0 | 5,2 | 30,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

*Получение заграничного паспорта*

Количество опрошенных, неудовлетворенных услугой по получению заграничного паспорта, составляет всего 2 человека, что является статистически незначимым для анализа качества предоставляемой услуги в разрезе двух групп: довольных и недовольных полученной услугой. Поэтому анализ данной услуги представлен по всем показателям только структурой ответов среди тех, кто остался доволен ее качеством.

Все процедурные показатели, связанные со временем получения услуги (общий срок предоставления услуги и время ожидания в очереди (для подачи документов и/или получения результата), оказались для посетителей одинаково положительными.

Большинство тех, кто остался доволен качеством предоставленной услуги, высказывают удовлетворение общим временем, затраченным на получение заграничного паспорта – 95,4% (см. Диаграмму 4.3.33).

Диаграмма 4.3.33

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

(в % от числа тех, кто положительно оценивает услугу, N=291)

Удовлетворенность временем ожидания в очереди на подачу и на получение документов является также одинаково позитивно оцениваемым параметром среди опрошенных, давших положительную оценку качества услуги -93,6% и 95,1% соответственно (см. Таблицу 4.3.26).

Таблица 4.3.26

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

(в % от числа опрошенных в группе, кто положительно оценивает услугу)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=291 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=2 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=291 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=2 |
| Устроило | **93,6** | - | **95,1** | - |
| Не устроило | 1,4 | **-** | 0,9 | **-** |
| Затрудняюсь ответить | 4,9 | - | 4,0 | - |
| Итого | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 |

Доступность необходимой информации по способам, документам для получения услуги оценивается очень высоко среди респондентов, оценивающих услугу положительно – 98,6% (см. Таблицу 4.3.27).

Таблица 4.3.27

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

(в % от числа опрошенных в группе, кто положительно оценивает услугу)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=291 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=2 |
| Просто | **98,6** | **-** |
| Сложно | 0,3 | - |
| Затрудняюсь ответить | 1,0 | - |
| Итого | 100,0 | - |

Среди респондентов с позитивной общей оценкой качества услуги (получение заграничного паспорта) показатель «число обращений за её получением» составляет – 99,3% (см. Диаграмму 4.3.34).

Диаграмма 4.3.34

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

(в % от числа тех, кто положительно оценивает услугу, N=291)

Абсолютное большинство (93,1 %) тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги, находят удовлетворительными условия приема в соответствующих учреждениях, а недовольных оказалось 2,1 % респондентов (см. Диаграмму 4.2.35).

Диаграмма 4.3.35

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

(в % от числа тех, кто положительно оценивает услугу, N=291)

Оценки профессиональных и личностных характеристик персонала учреждений и условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались по вопросу получения заграничного паспорта, сопоставимы между собой.

Говоря о профессиональных и личностных характеристиках персонала учреждений, куда посетители обращались по вопросу получения заграничного паспорта, отметим, что подавляющее большинство респондентов, оставшихся довольными качеством услуги по получению заграничного паспорта, высоко оценили оба показателя – по 95,5%. Среди тех, кто дал невысокую оценку качеству данной услуги, у 2,1 % вызывает недовольство низкий уровень компетентности, профессионализма сотрудников, а у 2,4% отсутствие внимательности и вежливости по отношению к посетителям (см. Таблицу 4.3.28).

Таблица 4.3.28

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

(в % от числа опрошенных в группе, кто положительно оценивает услугу)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=291 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=2 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=291 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=2 |
| Да | 95,5 | - | 95,5 | - |
| Нет | 2,4 | **-** | 2,1 | **-** |
| Затрудняюсь ответить | 2,1 | - | 2,4 | - |
| Итого | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 |

Чуть меньше зависит от общей удовлетворенности услугой (получение заграничного паспорта) показатель. Доля тех, кто остался доволен показателем работы учреждений «количество требуемых от заявителя документов», составляет 95,2 % от числа удовлетворенных качеством этой услуги. Получателей, которые отрицательно оценили данный параметр, оказалось 2,1 % (см. Диаграмму 4.3.36).

Диаграмма 4.2.36

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

(в % от числа тех, кто положительно оценивает услугу, N=291)

*Регистрация по месту жительства (пребывания)*

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

Практически противоположны мнения получателей услуг из двух анализируемых групп относительно показателя «общий срок предоставления услуги». Среди тех, кто остался недоволен процессом регистрации по месту жительства (пребывания), 75,0 % отрицательно отзываются о данной характеристике услуги. В свою очередь, из числа тех, кто остался доволен качеством предоставленной услуги, высказывают недовольство общим временем, затраченным на регистрацию по месту жительства (пребывания) только 2,5 % получателей (см. Диаграмму 4.3.37).

Диаграмма 4.3.37

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

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу, N=241/8)

Каждый второй (50,0 %) из тех, кто обращался за регистрацией по месту жительства (пребывания) и остался недоволен качеством данной услуги, негативно отзывается о времени, которое им пришлось потратить, чтобы сдать документы, и немного меньшим недовольны временем получения результата услуги - 25,0% (см. Таблицу 4.3.29).

Таблица 4.3.29

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы сдать документы | | Насколько устроило время ожидания в очереди, чтобы получить результат услуги | |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=241 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=10 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=290 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=10 |
| Устроило | 95,9 | 37,5 | 96,3 | 50,0 |
| Не устроило | 3,3 | **50,0** | 2,9 | **25,0** |
| Затрудняюсь ответить | 0,8 | 12,5 | 0,8 | 25,0 |
| Итого | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Доступность необходимой информации по способам, документам для получения услуги сопоставима по значимости с предыдущими показателями для получателей с разной оценкой качества данной услуги. Практически все, кто остался доволен данной услугой (98,8 %) сказали, что нужную информацию получить было легко, и лишь 0,8% дали ответ «сложно». Среди неудовлетворенных 50,0 % получателей заявили о сложностях при получении информации о способах получения услуги (см. Таблицу 4.3.30).

Таблица 4.3.30

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=241 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=8 |
| Просто | **98,8** | 50,0 |
| Сложно | **0,8** | **37,5** |
| Затрудняюсь ответить | 0,4 | 12,5 |
| Итого | 100,0% | 100,0% |

Примерно также распределились мнения респондентов с разной оценкой качества услуги по регистрации по месту жительства (пребывания) относительно показателей: число обращений за получением и условия ведения приема посетителей.

Среди получателей, негативно оценивающих качество данной услуги, вторая часть опрошенных не довольна тем, сколько раз им пришлось обращаться в орган/учреждение для подачи документов, тогда как среди довольных услугой доля граждан, подавших документы не с первого раза, составляет всего 1,7 % (см. Диаграмму 4.3.38).

Диаграмма 4.3.38

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

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу, N=241/8)

Условия ведения приема в учреждениях, куда посетители обращались по вопросу регистрации по месту жительства (пребывания), устраивают 97,9 % тех, кто высоко оценивает качество предоставленной услуги. Находят удовлетворительными условия приема в соответствующих учреждениях, среди недовольных таких заметно меньше – 62,5 % (см Диаграмму 4.3.39).

Диаграмма 4.3.39

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

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу, N=241/8)

Аналогичную связь с общей удовлетворенностью услугой демонстрирует показатель «количество требуемых от заявителя документов». Доля тех, кто остался доволен данным показателем работы учреждений, составляет 97,9 % от числа удовлетворенных качеством услуги регистрации по месту жительства (пребывания). Среди тех респондентов, которые отрицательно оценивают качество услуги в целом, заявили, таких оказалось 62,5 % (см. Диаграмму 4.3.40).

Диаграмма 4.3.40

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

(в % от числа тех, кто положительно/отрицательно оценивает услугу, N=241/8)

Личностные и профессиональные характеристики персонала учреждений, как и ряд процедурных показателей, характеризуются респондентами в зависимости от общей оценки получателя предоставленных услуг. Практически все те, кто остался доволен качеством услуги по регистрации по месту жительства (пребывания), высоко оценили компетентность сотрудников и их клиентоориентированность (внимательность, вежливость) (более 98% по каждому параметру). Среди недовольных качеством услуги у 62,5% респондентов вызывает неудовлетворенность отсутствие компетентности и профессионализма сотрудников, у половины – внимательности и вежливости по отношению к посетителям (см. Таблицу 4.3.31).

Таблица 4.3.31

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

(в % от числа опрошенных в каждой группе)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Внимательность, вежливость | | Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услугу: Компетентность, профессионализм | |
| Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=241 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=8 | Среди тех, кто оценивает услугу положительно  N=241 | Среди тех, кто оценивает услугу отрицательно  N=8 |
| Да | **98,8** | 37,5 | 98,3 | 25,0 |
| Нет | 0,4 | **50,0** | 0,4 | **62,5** |
| Затрудняюсь ответить | 0,5 | 12,5 | 1,2 | 12,5 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Доля положительных оценок качества государственных и муниципальных услуг составляет 93,9 % опрошенных. Уровень удовлетворенности качеством негосударственных услуг несколько выше и составляет 95,7 % респондентов, и их соотношение по сравнению с прошлым годом не изменилось, хотя в предыдущие периоды мониторинга отмечались более высокие оценки 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 %, а в 2017-2018 гг. – 90,6 % и 89,6 %, в 2018-2019 гг. – 94,3% и 95,2% (см. Диаграмму 5.1).

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

Диаграмма 5.1

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % среди получателей государственных и муниципальных услуг, N=8319 и получателей услуг негосударственного сектора, N=6787чел.)

**93,9**

Две трети получателей негосударственных услуг (65,7 %) считают, что качество государственных и негосударственных услуг находится примерно на одном уровне (в 2015-2016 гг. аналогичное мнение высказали 49,1 %респондентов, в 2016-2017 гг. - 56,9 %, в 2017-2018 гг. - 49,7 %, в 2018-2019 гг. – 60,4%). Доля тех, кто считает, что качество государственных услуг выше услуг негосударственного сектора, более чем втрое выше доли тех, кто придерживается противоположной точки зрения (16,1 % против 5,8 %) (см. Диаграмму 5.2).

Диаграмма 5.2.

**Распределение ответов на вопрос:**

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

(в % среди получателей услуг негосударственного сектора)

В целом участники мониторинга высоко оценивают качество отдельных параметров как государственных, так и негосударственных услуг: показатель удовлетворенности варьируется от 83,7 % до 95,9 % в зависимости от параметра (см. Диаграмму 5.3).

Следует отметить, что по большинству параметрам (за исключением трех – доступность информации об услуге, срока предоставления услуги и времени ожидания в очереди на подачу документов) удовлетворенность в группе получателей негосударственных услуг несколько выше, чем удовлетворенность в группе получателей государственных и муниципальных услуг[[2]](#footnote-2) (см. Диаграмму 5.3). Особенно сильно различается оценка вежливости сотрудников и их компетентность, профессионализм: 83,9 % удовлетворенных получателей государственных и муниципальных услуг против 91,8 % негосударственных, 83,7% против 91,6% (соответственно).

Диаграмма 5.3

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

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

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

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

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

1) оценка качества и комфортности процесса получения услуги;

2) оценка качества окончательного результата полученной услуги.

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

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).

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

Диаграмма 6.1.

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

(в % от числа заявителей по каждой услуге)

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

В первую очередь это связано с оптимизацией временных издержек получателей услуг. Так, 3,1% опрошенных хотели бы сократить общий срок предоставления услуги и 2,7% сократить время ожидания в очереди за получением услуги.

Некоторое недовольство вызывает у получателей государственных и муниципальных услуг уровень обслуживания в структурах, в которые им приходится обращаться: 2,0% жителей области считают, что необходимо повысить профессионализм и вежливость сотрудников, с которыми они общались.

Еще 1,5% опрошенных указали на необходимость уменьшить стоимость государственных и муниципальных услуг, а 1,1% хотели бы, чтобы сократилось число требуемых документов.

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

*Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним*

Наиболее актуальным направлением оптимизации процесса предоставления услуг по регистрации недвижимого имущества и сделок с ним –– повышение профессионализма и вежливости сотрудников - этот параметр хотел бы улучшить 3,0% получателей услуги. Несколько меньшая доля заявителей – 2,9% – полагает, что для улучшения качества оказания услуги необходимо сокращение времени ожидания в очереди, а еще 2,1% пожелали сокращение срока предоставления услуги. Актуальны для опрошенных и такие направления оптимизации, как уменьшение стоимости услуги (1,4%), сокращение количества требуемых документов (1,2%), упрощение заполнения запросов, официальных бланков (1,0%).

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

Чаще всего респонденты, обращавшиеся в 2019-2020 гг. за получением или заменой водительского удостоверения, высказывали пожелания уменьшить стоимости услуги (2,0%) и сократить общий срок предоставления услуги (1,0%).

*Получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса*

Наиболее актуальным среди опрошенных предложением по оптимизации оказалось сокращение срока оказания услуги (1,4%).

Нарекания у 0,9% заявителей вызывают время ожидания в очереди и профессионализм и вежливость сотрудников.

*Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации*

Чаще всего респонденты, обращавшиеся в 2019-2020 гг. за получением или заменой паспорта гражданина РФ, высказывали пожелания по оптимизации временных параметров: сокращение времени ожидания в очереди (2,6%) и сокращение общего срока предоставления услуги (2,1%). Актуальны для опрошенных и такие направления оптимизации как уменьшения стоимости услуги (1,3%) и повышение профессионализма и вежливости сотрудников (1,0%).

*Оформление (перерасчет) пенсии*

Почти каждый десятый получатель данной услуги обратил внимание на необходимость сокращения времени ожидания в очереди в целях оптимизации процесса получения услуги (7,9%). Сохраняет актуальность для заявителей сокращение срока предоставления услуги (7,1%). Немаловажным для опрошенных являются потребность в повышении профессионализма и вежливости сотрудников (5,9%) и сокращение числа требуемых документов (5,3%). Кроме того, у заявителей есть пожелания к улучшению условий ведения приёма посетителей (3,9%), потребность в сокращении количества обращений в орган власти и иные учреждения (3,7%). В меньшей степени получатели услуги высказывали предложения относительно доступности информации о порядке предоставления услуг и о стадии рассмотрения обращения (по 2,0%).

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

Наиболее актуальным направлением улучшения процедуры предоставления услуги регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов является сокращение времени ожидания в очереди – об этом заявляют 3,6% получателей услуги.

В меньшей степени для заявителей актуально уменьшение стоимости услуги (1,9%) и повышение профессионализма и вежливость сотрудников (1,7%). Сокращение срока предоставления услуги хотелось бы 1,1% получателей услуги.

*Получение справки о составе семьи*

Чаще всего респонденты, обращавшиеся в 2019-2020 гг. за получением справки о составе семьи, в качестве предложения по улучшению процедуры предоставления данной услуги указывали на необходимость сократить время ожидания в очереди (1,6%) и срок предоставления услуги (1,3%).  Еще 1,3% высказали пожелание по повышению профессионализма и вежливости сотрудников.

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

В отношении услуги зафиксирована самая высокая доля респондентов, которые хотели бы улучшить самый важный для них пункт процесса получения услуги - сокращение срока оказания услуги – об этом заявляет 12,3% получателей услуги.

Также, получатели данной услуги хотели бы сократить время ожидания в очереди – 2,1%.

*Получение заграничного паспорта*

Наиболее актуальными направлениями улучшения процедуры предоставления данной услуги являются сокращение срока предоставления услуги (9,2%) и уменьшение стоимости услуги (9,9%). В гораздо меньшей степени для заявителей актуально сокращение времени ожидания в очереди (3,0%). Реже в качестве актуальных направлений оптимизации процесса оказания услуги по получению заграничного паспорта предлагалось:

* повысить профессионализм и вежливость сотрудников (2,0%)
* сократить число требуемых документов (1,8%)
* обеспечить территориальную доступность учреждений (1,7%)
* изменить график работы учреждения (1,3%)
* обеспечить доступность информации о порядке предоставления услуги (1,0%).

*Регистрация по месту жительства (пребывания)*

Сократить время ожидания в очереди на получение регистрации по месту жительства (пребывания) хотели бы 4,8%. Потребность в повышении профессионализма и вежливости сотрудников высказали 2,4% получателей услуги. Далее следуют параметры сокращения срока предоставления услуги и упрощения заполнение запросов, официальных бланков (по 1,6%).

Реже респондентами отмечались такие факторы, как просьба сократить число требуемых документов, обеспечить доступность информации о стадии рассмотрения обращения и обеспечить территориальную доступность учреждений (по 1,2%).

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

Поскольку данные исследования показали увеличение количества он-лайн практик для получения услуги необходимо обратить внимание на некоторую трансформацию контекстов и содержания параметров в сознании населения. В настоящий момент «срок оказания услуги» — это не только время, потраченное на ожидание «в живой» очереди, но и время, затраченное на подачу заявления в электронном виде на соответствующем ресурсе. Так же и профессионализм, и вежливость сотрудников сегодня оцениваются не только через общение «face-to-face», но подразумевают и знание цифрового этикета.

Безусловно такой показатель, как «время ожидания предоставления услуги», требует отдельного внимания, так как вызывает самые серьезные нарекания со стороны опрошенных граждан. Для снижения количества негативных оценок необходимо сократить сроки предоставления услуг до минимальных значений. Сделать это можно, создав единую адаптированную государственную вневедомственную информационную базу данных, где будут содержаться все необходимые сведения.

Ситуация, сложившаяся в этом году из-за коронавирусной инфекции, показала, что в самые кратчайшие сроки необходимо перевести как можно больше услуг в электронный вид. Это значительно сократит время как получения самой услуги, так и время подачи документов. Причем, здесь необходимо обратить внимание на развитие такого сервиса, как он-лайн консультирование, чтобы граждане оперативно могли задать, интересующий их вопрос и также быстро получить на него квалифицированный ответ.

В настоящее время, в различных учреждениях, оказывающих государственные и муниципальные услуги внедрена система получения «электронного талона». Однако время на получение услуги рассчитано не рационально. Необходимо для каждой конкретной услуги рассчитать время, затраченное на ее первичное получение (подход посетителя к оператору, объяснение необходимости получения данной услуги, подача документов, просмотр оператором всех поданных документов, заполнение документации и т.д.). Здесь многое зависит от квалификации оператора, его способности направить разговор с посетителем в деловое русло, предварительно «предугадать» возможные вопросы. Для этого необходимо обучать сотрудников ведомств, которые предоставляют государственные и муниципальные услуги не только профессиональным навыкам, но и коммуникативным, что позволит не только снизить риски возникновения конфликтных ситуаций, но и сократит время первичной подачи документов.

Количество запрашиваемых у заявителя документов также необходимо свести к минимуму. Вся документация должна быть получена в рамках межведомственного взаимодействия без участия заявителя. Совершенствование электронного документооборота позволит значительно сократить время получения услуги. Кроме того, у заявителя должна быть возможность отслеживания прохождения своего документа на всех этапах процесса получения услуги с помощью определенного пин-кода или идентификационного номера.

Необходимо налаживать и процесс получения электронно-цифровых подписей (далее – ЭЦП) физическими лицами. На сегодняшний день процесс получения ЭЦП физическими лицами достаточно сложен, более того из-за несовместимости стандартов и форматов для каждой системы электронного документооборота необходим собственный ключ - для сдачи налоговой отчетности свой, для портала государственных услуг свой, для банка и иных коммерческих структур свой.

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

В настоящее время в стране продолжается процесс по внедрению административных регламентов в деятельность органов власти, которые в определенной степени соответствуют критериям удовлетворенности граждан. Эти регламенты соответствуют следующим принципам:

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

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

Период ограничений на перемещение граждан во время пандемии коронавирусной инфекции, закрытие многих предприятий и организаций показал, что система предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме часто не может справится с необходимым объемом заявителей (например, были серьезные проблемы в работе Единого портала государственных и муниципальных услуг в начальный период выплаты пособий на детей до 16 лет после обращения Президента РФ В.В. Путина). В то же время такие услуги оказались востребованными. Таким образом, необходимо совершенствовать техническую основу предоставления услуг в электронной форме. Очевидно, что в сложившихся условиях, необходимость в получении государственных и муниципальных услуг в он-лайн режиме будет только повышаться.

Сохраняется и актуальность такого важного направления повышения качества оказываемых государственных и муниципальных услуг, как работа по информированию граждан о спектре возможностей получения таких услуг, как с помощью электронных сервисов, так и непосредственно в уполномоченных органах. Такая информационная работы должна проводиться на постоянной основе с учетом всех изменений, которые происходят в системе оказания услуг, оперативно сообщая о них гражданам, помогая им максимально быстро и комфортно получать подобные услуги. Особенно это становится актуальным в нынешний период ограничений в передвижении, связанный с пандемией коронавирусной инфекции.

**Приложение 1**

**Бланк интервью**

Здравствуйте! Мы проводим исследование по изучению качества государственных и муниципальных услуг в 2019-2020гг. 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**

# **Приложения**

1. **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**

Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним

2. Регистрация актов гражданского состояния

3. Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации

4. Получение заграничного паспорта

5. Оформление (перерасчет) пенсии

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

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

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

9. Подача налоговой декларации

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

11. Получение информации о положении на рынке труда

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

13. Оформление материнского капитала, операции с ним

14. Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка

15. Получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса (ежемесячной выплаты на детей до 3-х лет (в размере 5 тыс. рублей за апрель, май и июнь 2020 года), единовременной выплаты на детей от 3 до 16 лет и др.)

16. Комплектование дошкольных и школьных образовательных учреждений

17. Регистрация на портале гос.услуг, территориальных фондов

18. Регистрация по месту жительства (пребывания)

19. Справка о составе семьи

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

21. Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей

22. Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним 23. Информирование об административных правонарушениях

24. Кадастровый учет недвижимого имущества

25. Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости

26. Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

27. Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП

28. Получение разрешений на строительство

29. Получение разрешений на ввод объектов в эксплуатацию

30. Получение СНИЛС

31. Получение путевки на оказание услуги по отдыху и оздоровлению

32. Справка об отсутствии судимости

33. Оформление ветеранских выплат (органы соц.защиты)

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

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

1. Подал документы и получил результат услуги в МФЦ

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

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

4. Подал документы, результат услуги не получен

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

1. Очень хорошо 3. Скорее плохо

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

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

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

2. Знаю, но не пользовался

***Переход к вопросу 11***

3. Что-то слышал, не пользовался

4. Слышу впервые, не пользовался

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

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

2. Для получения и распечатки форм (бланков) запроса

3. Для записи на прием (электронная очередь)

4. Для направления запроса на предоставление услуги

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

6. Для осуществления платежей (штрафы, налоги)

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

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

1. Очень хорошо 3. Скорее плохо

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

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

1. Есть 2. Нет

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

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

2. Знаю, но не пользовался

***Переход к вопросу 13***

3. Что-то слышал, не пользовался

4. Слышу впервые, не пользовался

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

1. Очень хорошо 3. Скорее плохо

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

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

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

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

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

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

2. В многофункциональный центр (МФЦ)

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

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

99. Затруднились, не помнят

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

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

1. Очень просто 3. Скорее сложно

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

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

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

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

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

**ВОПРОСЫ О ПРОЦЕДУРЕ СДАЧИ ДОКУМЕНТОВ**

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

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

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

1. Документы были неправильно заполнены

2. Был собран неполный комплект документов

3. Сотрудник потребовал дополнительные документы, сверх официально установленных

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

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

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

1.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут

99.Затрудняюсь ответить, не помню

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

1. Устроило 2. Не устроило 3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**ВОПРОСЫ О ПРОЦЕДУРЕ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА УСЛУГИ**

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

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

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

999. Затрудняюсь ответить

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

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

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут

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

99. Затрудняюсь ответить

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

1. Устроило 2. Не устроило 3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

99.Затрудняюсь ответить, не помню

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

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

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

99. Затрудняюсь ответить

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

1. Устроил 2. Не устроил 3. Затрудняюсь ответить

**ВОПРОСЫ ДЛЯ ВСЕХ**

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

2. Нет

99. Отказ/затрудняюсь ответить

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

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

99.Не помню, затрудняюсь ответить

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

1. Очень хорошо 3. Скорее плохо

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

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

1. Требование избыточных документов, сведений

2. Необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги

3. Ошибки в выданных документах

4. Сложность заполнения официальных форм, бланков

5. Неудобный режим работы

6. Большие очереди

7. Хождение по многим кабинетам, учреждениям

8. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)

9. Большие сроки получения услуги

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

11. Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги

12. Недостаточная компетентность, грубость сотрудников

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

14. Некомфортные условия приема

15. Нельзя узнать, на какой стадии находится рассмотрение запроса

16. Неудобное расположение учреждения

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

18.Трудностей не было

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

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

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

1. Пандусы, специально оборудованные съезды

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

3. Справочное бюро/ специальный консультант для информирования посетителей

4. Информационные стенды

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

6. Электронная очередь

7. Копировальный аппарат для посетителей

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

9. Нотариус

10. Стулья, скамьи, диваны для посетителей

11. Стол для работы с документами

12. Кондиционер

13. Гардероб

14. Туалеты

15. Кулер с водой

16. Буфет

17. Детский уголок

18. Ничего из перечисленного не было в здании

99. Затрудняюсь ответить, не обратил внимание

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

1. Устроило 2. Не устроило 3. Затрудняюсь ответить

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

1. Сократить срок предоставления услуги

2. Сократить время ожидания в очереди

3. Улучшить условия ведения приема посетителей

4. Сократить число требуемых документов

5. Сократить количество обращений в орган власти и иные учреждения

6. Уменьшить стоимость услуги

7. Упростить заполнение запросов, официальных бланков

8. Изменить график работы учреждения

9. Обеспечить доступность информации о порядке предоставления услуги

10. Повысить профессионализм и вежливость сотрудников

11. Обеспечить территориальную доступность учреждений

12. Обеспечить доступность информации о стадии рассмотрения обращения

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

14. Ничего, все устраивает

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

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

2. Осталось без изменений 4. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

2. К руководителю учреждения

3. В вышестоящий орган

4. В суд

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

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

1. Очень хорошо 3. Скорее плохо

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

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

1. Открытие счета в банке, получение банковской карты

2. Получение кредита

3. Оформление банковских вкладов и депозитов

4. Получение полиса обязательного медицинского страхования

5. Получение полиса ОСАГО, КАСКО

6. Страхование строений, квартир, домашнего и иного имущества

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

8. Отправка (получение) банковских (почтовых) переводов

9. Установка стационарного телефона, смена телефонного тарифа

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

11. Подключение интернета и кабельного (спутникового) телевидения

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

13. Покупка (возврат) авиа и железнодорожных билетов

14. Аренда жилых помещений, автомобилей

15. Техническое (сервисное) обслуживание и ремонт автомобиля

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

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

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

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

1. Очень хорошо 3. Скорее плохо

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

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

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

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

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

**В ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕСКОЛЬКО СЛОВ О ВАС**

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

1. Да 2. Нет

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

**60. Отметьте округ**

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

**61. ВОПРОС ДЛЯ САМАРЫ И ТОЛЬЯТТИ**

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

**ОСНОВНЫЕ МОНИТОРИНГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

| ПП | **Наименование показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- |
| 1. | **Фактическое значение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг** | 93,9% 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** | 2,2 раза |
| 3. | **Фактическое значение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг** | 7,1 минуты |
| 4. | **Оценка респондентами, получившими государственную и (или) муниципальную услугу ранее, динамики качества её предоставления** | Качество улучшилось – 20,1 % опрошенных, имевших опыт получения услуги  Качество не изменилось – 13,2 % опрошенных, имевших опыт получения услуги  Качество ухудшилось – 1,1 % опрошенных, имевших опыт получения услуги  Затруднились ответить – 4,9 %  Не получали услугу ранее – 60,8 % |
| 5. | **Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме** | 17,7 % от общего числа опрошенных |
| 6. | **Уровень удовлетворенности качеством услуги, полученной через Единый портал государственных и муниципальных услуг** | 94,8 % от общего числа опрошенных |
| 7. | **Доля граждан, получивших услугу в МФЦ** | 75,2 % от общего числа опрошенных |
| 8. | **Уровень удовлетворенности качеством услуги, полученной через МФЦ** | 97,3 % от общего числа опрошенных |
| 9. | **Фактическое значение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в негосударственном секторе** | 95,7 % от общего числа опрошенных |
| 10. | **Уровень удовлетворенности временем ожидания в очереди**  **- на подачу документов**  **- на получение результата услуги** | 86,9 % от общего числа опрошенных  89,7 % от общего числа опрошенных |
|  |  |  |
| 11. | **Уровень удовлетворенности сроком предоставления результата услуги** | 92,9 % от общего числа опрошенных |
| 12. | **Уровень удовлетворенности условиями ведения приема посетителей** | 88,8 % от общего числа опрошенных |
| 13. | **Уровень удовлетворенности доступностью информации об услуге** | 95,9 % от общего числа опрошенных |
| 14. | **Уровень удовлетворенности вежливостью сотрудников** | 83,9 % от общего числа опрошенных |
| 15. | **Уровень удовлетворенности компетентностью, профессионализмом сотрудников** | 83,7 % от общего числа опрошенных |
| 16. | **Уровень удовлетворенности количеством документов, необходимых для получения услуги** | 88,7 % от общего числа опрошенных |

**ПЕРЕЧЕНЬ ЦЕЛЕВЫХ ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ** **ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ В 2019-2020 гг.**

**В РАЗРЕЗЕ НАИБОЛЕЕ МАССОВЫХ УСЛУГ\***

| Наименование услуги | Доля полу-ча-телей (%) | Доля удовлетворенных (%) | | | | Время ожидания в очереди (мин.) | | | | Количество обращений (раз) | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ОИВ, ОМСУ, ВФ | МФЦ | Ед. пор-тал | В це-лом | ОИВ, ОМСУ, ВФ | МФЦ | Ед. пор-тал | В це-лом | ОИВ, ОМСУ, ВФ | МФЦ | Ед. пор-тал | В це-лом |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 14,9 | 90,7 | 95,0 | 97,2 | 94,9 | 9,2 | 7,1 | \*\* | 6,7 | 4,0 | 4,1 | 4,0 | 4,1 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 14,4 | 96,9 | 97,8 | 97,9 | 96,7 | 6,9 | 4,7 | \*\* | 5,1 | 3,3 | 2,9 | 3,0 | 3,2 |
| Получение выплат на детей в связи с эпидемией коронавируса | 13,4 | 88,7 | 92,6 | 94,9 | 94,1 | 8,3 | 7,0 | \*\* | 6,6 | 3,6 | 5,4 | 5,7 | 5,4 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 9,4 | 93,8 | 98,2 | 98,7 | 97,4 | 8,1 | 5,6 | \*\* | 6,0 | 4,8 | 3,4 | 1,0 | 4,2 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 6,0 | 86,5 | 94,8 | 95,2 | 87,0 | 11,2 | 6,9 | \*\* | 9,9 | 4,4 | 3,1 | 1,0 | 4,2 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 5,5 | 95,5 | \*\* | 95,5 | 95,1 | 10,2 | \*\* | \*\* | 6,4 | 5,4 | \*\* | 4,6 | 4,5 |
| Получение справки о составе семьи | 5,3 | 98,1 | 97,2 | 87,5 | 97,3 | 6,3 | 8,0 | \*\* | 8,1 | 3,5 | \*\* | 5,0 | 3,6 |
| Получение справки об отсутствии судимости | 5,2 | 100,0 | 96,0 | 90,2 | 95,7 | 6,9 | 5,8 | \*\* | 5,9 | 1,0 | 2,5 | 3,6 | 3,0 |
| Получение заграничного паспорта | 3,6 | 98,0 | 96,0 | 95,6 | 95,3 | 8,1 | 6,6 | \*\* | 6,9 | 1,0 | 6,3 | 3,4 | 3,2 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 3,0 | 91,8 | 96,0 | 94,4 | 95,7 | 8,4 | 6,3 | \*\* | 6,6 | 3,6 | 3,2 | 6,0 | 3,7 |

\* В % от числа получателей данной услуги

\*\* Подвыборка респондентов статистически незначима

**Содержание отчёта**

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