



**ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ
ОКРУГ-ЮГРА
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СУРГУТА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ «НАШ ГОРОД»**

ОТЧЕТ

о результатах социологического исследования на тему:

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

Руководитель проекта:

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

Составители:

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

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

ВАЛИЕВА Р.Р. – эксперт МКУ «Наш город».

Сургут, 2016 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
1.2. Информация о респондентах.....	5
2. Оценка деятельности сотрудников многофункционального центра, предоставляющего государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна».....	10
3. Оценка информационного сопровождения деятельности многофункционального центра, предоставляющего государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна».....	14
4. Оценка потребителями качества оказания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна».....	19
Заключение	29
Приложение 1. Таблицы линейных распределений.....	31
Приложение 2. Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов.....	38

1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвящённое определению уровня удовлетворенности потребителей качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 12.01.2016 № 20 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2016 год» (с изменениями от 09.08.2016 №1483) муниципальным казённым учреждением «Наш город» на базе МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» (далее - МКУ «МФЦ», МФЦ г. Сургута, МФЦ, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута, многофункциональный центр, многофункциональный центр города Сургута, многофункциональный центр города Сургута, оказывающий государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна»)¹.

Целью настоящего исследования является определение уровня удовлетворенности потребителей качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна».

Для достижения цели, были поставлены следующие **задачи**:

1. Определить степень удовлетворенности граждан, обратившихся с запросом о предоставлении государственных и/или муниципальных услуг, выраженных в устной, письменной или электронной форме, в Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города, качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»;

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

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

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

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

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

¹ Полевой этап исследования проведен в марте – сентябре 2016 года.

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

Объект исследования – проживающие на территории города Сургута потребители государственных и муниципальных услуг, достигшие возраста 18 лет и обращавшиеся в течение марта-сентября 2016 года в МФЦ г. Сургута.

Предмет исследования – удовлетворенность респондентов качеством оказания государственной и/или муниципальной услуги, предоставляемой по принципу «одного окна».

Основная гипотеза исследования:

Потребители, обращавшиеся в МФЦ г. Сургута, в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.1. Методико-процедурный раздел

Выборочная совокупность

В ходе исследования проведен опрос взрослого населения (от 18 лет и старше), потребителей государственных и муниципальных услуг, обратившихся в МФЦ города, и постоянно проживающих на территории города (n=500), невероятностная целевая выборка.

Вид социологического опроса: анкетирование респондентов по месту получения услуг в Многофункциональном центре города Сургута.

Объем и формирование выборки

Принцип формирования выборочной совокупности: включение в выборку исследования респондентов, являющихся потребителями государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна».

Статистический анализ произведен в прикладной программе социологической обработки информации SPSS Statistics 21.

Формулировки вопросов в отчете соответствуют формулировкам вопросов анкеты. Следует обратить внимание, что по ряду вопросов респонденты имели возможность дать несколько ответов, по этой причине сумма ответов может превышать 100%.

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

Таблица 1. Рабочий план социологического исследования

№	Название этапа	Срок реализации
1. Подготовительный этап		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ и расчет выборки исследования	Февраль-Март 2016
1.2	Составление опросника, создание и согласование диагностического инструментария	Март 2016
2. Организационный этап		
2.1	Проведение опроса среди потребителей государственных и муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна»	Март - Сентябрь 2016
3. Завершающий этап		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	Сентябрь – Октябрь 2016
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	Октябрь - Ноябрь 2016
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	Ноябрь 2016

1.2. Информация о респондентах

В ежегодном мониторинге качества оказания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», приняли участие 500 респондентов, обратившихся в период с марта по сентябрь 2016 года за получением услуг в МФЦ города Сургута.

В ходе анкетирования было выявлено не пропорциональное количественное разделение участников исследования по гендерному признаку, в пользу женщин (72,2% против 27,8%)². Необходимо отметить, что подобное процентное соотношение между респондентами разного пола, не всегда является примером того, что женщины чаще, чем мужчины обращаются за получением услуги. Вероятнее всего, данный перевес связан, прежде всего, с тем, что женщины охотнее, чем мужчины готовы участвовать в социологических опросах. Половозрастная структура анкетированных представлена следующим образом (Рис.1).

² Требования к квотированию по половозрастному признаку не предъявлялось.

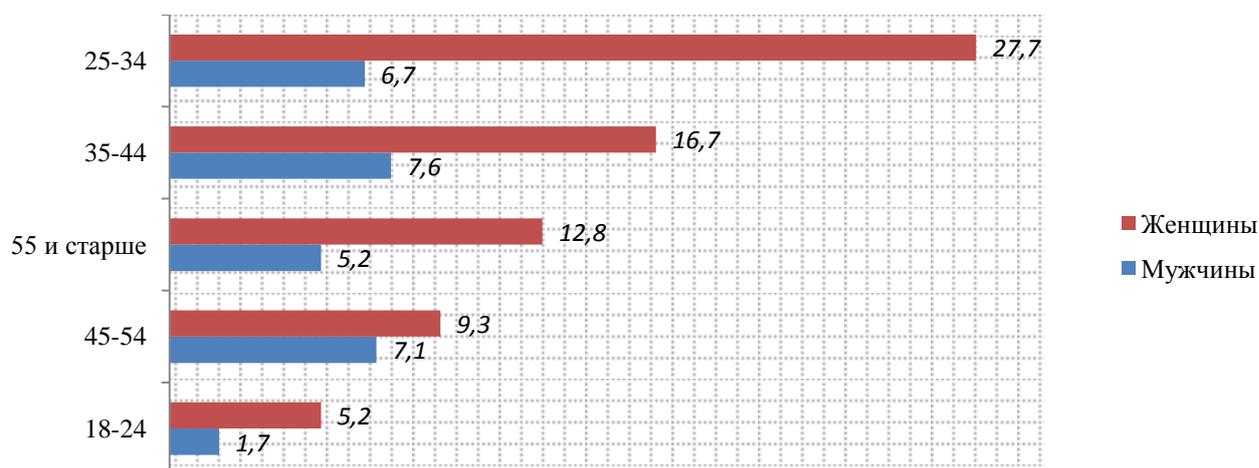


Рис.1. Половозрастная характеристика респондентов, в %

Результаты мониторинга показали, что процентные соотношения возрастных категорий респондентов, практически аналогичны результатам 2015 года. Так, среди участников опроса, в большей степени представлены респонденты в возрасте 25 – 34 лет (34,3%). Далее, в рейтинге, следуют респонденты в возрасте 35-44 лет (24%) и граждане старше 55 лет (18,4%) (Рис.2).

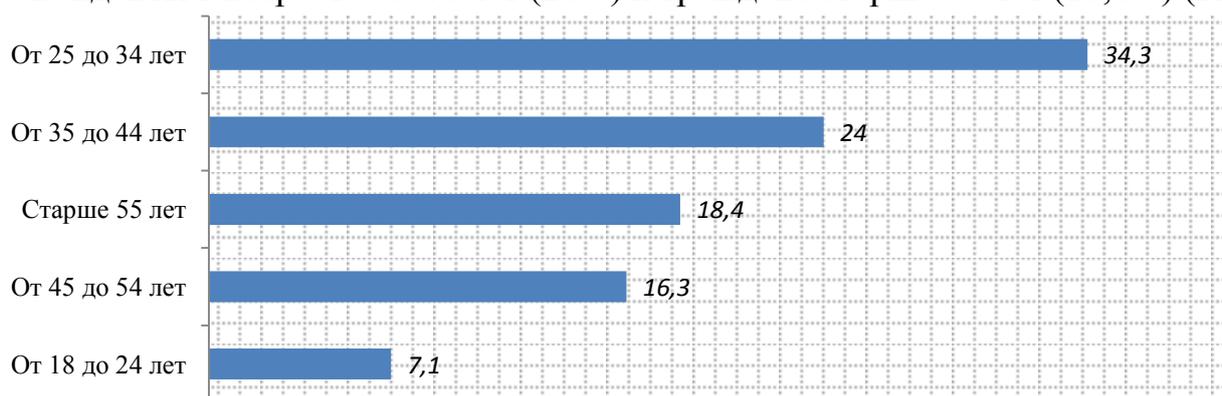


Рис.2. Возраст респондентов, в %

Относительно уровня образования потребителей, попавших в выборку исследования, были выявлены следующие результаты. Чуть более половины анкетированных – респонденты с высшим образованием (51,1%), 30,7% - со средне-специальным образованием и 13,9% имеют школьное образование (совокупный процент ответов: «Полное общее среднее», «Неполное общее среднее») (Рис.3).

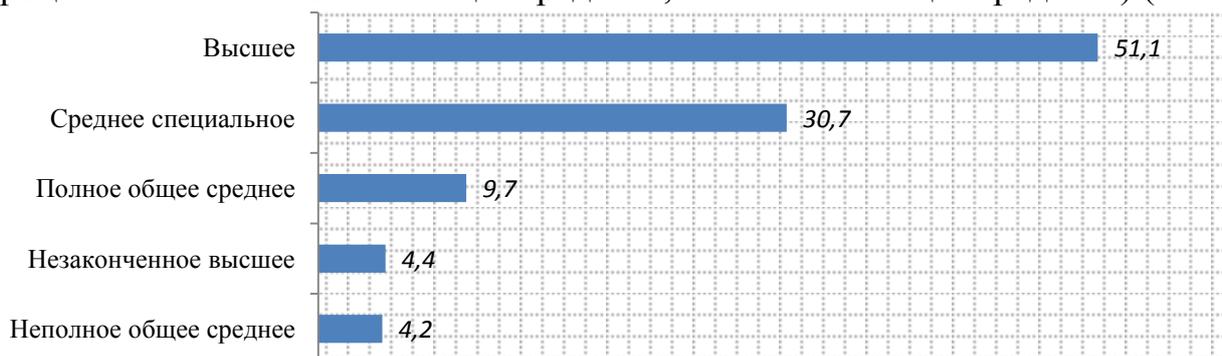


Рис.3. Ваше образование, в %

Схожими с результатами 2015 года являются и ответы респондентов, касающиеся сферы их деятельности. 17,9% опрошенных потребителей являются пенсионерами, 13,1% - трудятся в сфере услуг и торговли, и 11,8% - в сфере нефтедобычи, переработки и геологии. В меньшем количестве, в выборку опроса попали учащиеся, студенты (1,1%) (Рис.4).



Рис.4. Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?, в %

Относительно своего материального благосостояния, большинство респондентов отметили, что денег им хватает на крупную бытовую технику, но покупка недвижимости вызывает затруднение (29,6%). Аналогичный процент ответов получен и в отношении варианта – «Денег хватает на одежду и питание, но купить сейчас бытовую технику было бы трудно» (28,7%). О том, что семейного бюджета не хватает даже на питание, заявили, преимущественно, пенсионеры и респонденты, выбравшие вариант ответа «Другое»³. При этом общее количество тех, кто отметил данную позицию, не превышает 4% от общего количества опрошенных (Рис.5).

³ С полным перечнем ответов респондентов на «открытые», «полуоткрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.



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

Среди заявителей многофункционального центра, попавших в выборку исследования, 93% ответили, что обращались в собственных интересах или интересах гражданина, тогда как оставшиеся 7% являлись представителями организаций или предприятий города. В качестве организационно-правовых форм организаций, которые представляли респонденты, чаще всего упоминались акционерные общества (публичное акционерное общество, закрытое акционерное общество и т.д.) – 28,7%, общества с ограниченной ответственностью – 18,8% и индивидуальные предприниматели – 12,9%⁴ (Рис.6).



Рис.6. Укажите, пожалуйста, организационно-правовую форму организации/предприятия, которую Вы представляете, в %

Срок существования большинства организаций/предприятий, представителем которого являлся участник опроса – более 10 лет (52,1%).

⁴ В описание диаграммы не вошли ответы респондентов, полученные в варианте «Другое».

Наименьшее количество ответов было получено от представителей тех организаций, чей срок существования на рынке составил от 5 до 7 лет (3,2%) (Рис.7).

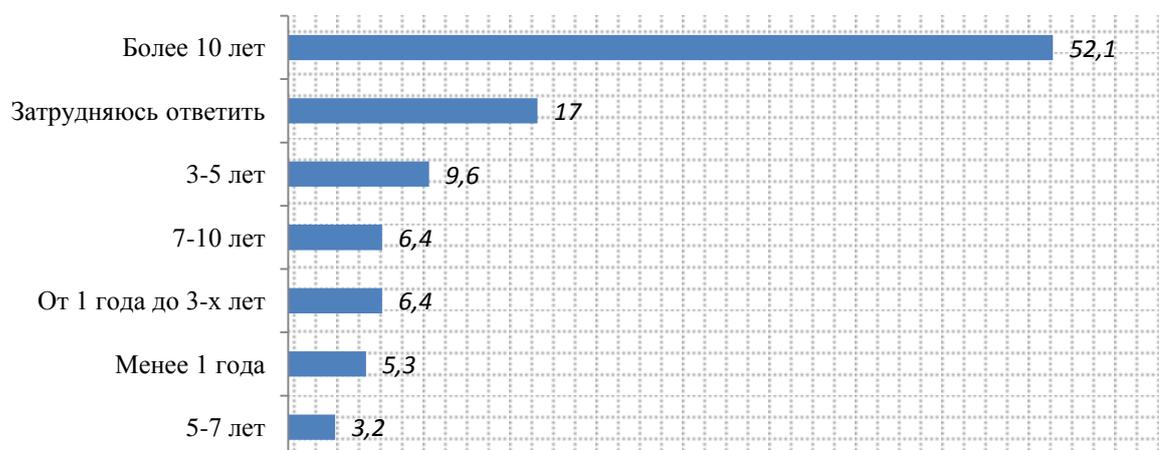


Рис.7. Отметьте, пожалуйста, срок существования (количество лет на рынке) организации/предприятия, которую Вы представляете, в %

2. Оценка деятельности сотрудников многофункционального центра, предоставляющего государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна»

С целью оценки профессиональных и личностных качеств сотрудников МФЦ города Сургута (вежливость, внимательность, компетентность и общий уровень обслуживания), респондентам предлагалось ответить на блок вопросов, характеризующих их отношение к деятельности специалистов.

Аналогично ответам предыдущих лет, наибольшую удовлетворенность у респондентов вызывает внимательное и вежливое обращение сотрудников МФЦ (Рис.8). Стоит отметить, что показатель «абсолютной удовлетворённости» (по вышеуказанному критерию) на 1,6% выше показателя 2015 года, и на 0,2% - 2014 года. Компетентность сотрудников (Рис.9), общий уровень обслуживания (Рис.10) и ответы на телефонные или письменные запросы, также высоко оцениваются анкетирруемыми. При этом показатель «ответы на запросы заявителей», несмотря на достаточно высокую общую оценку, вызывает большую неудовлетворенность респондентов, нежели остальные критерии (Рис.11).

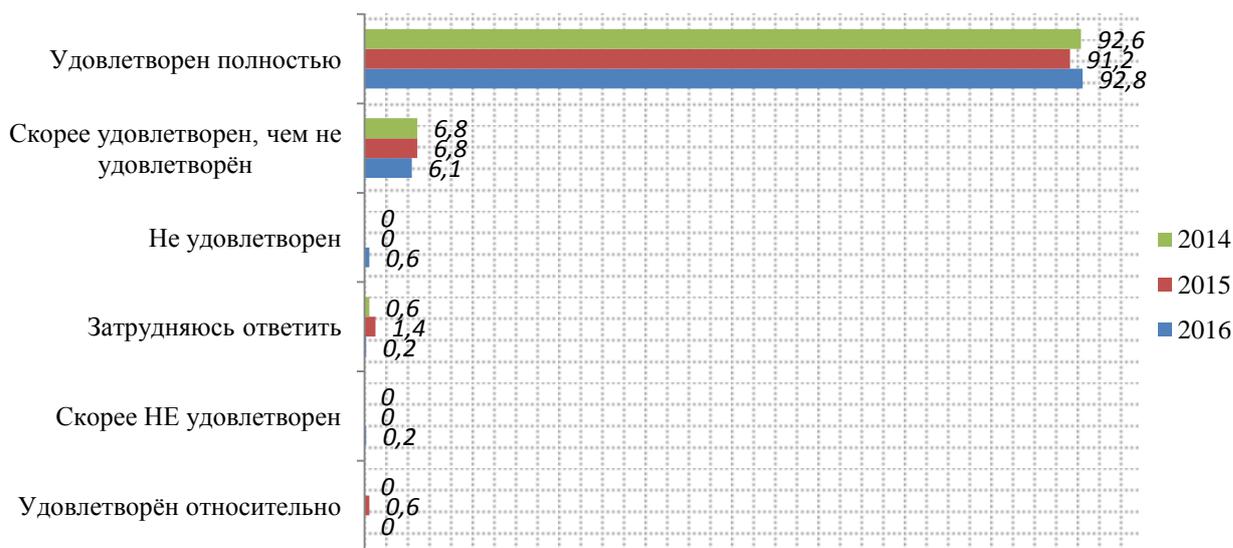


Рис.8. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг: «Внимательностью и вежливостью сотрудников МФЦ г. Сургута», в динамике 2014-2016 гг., в %

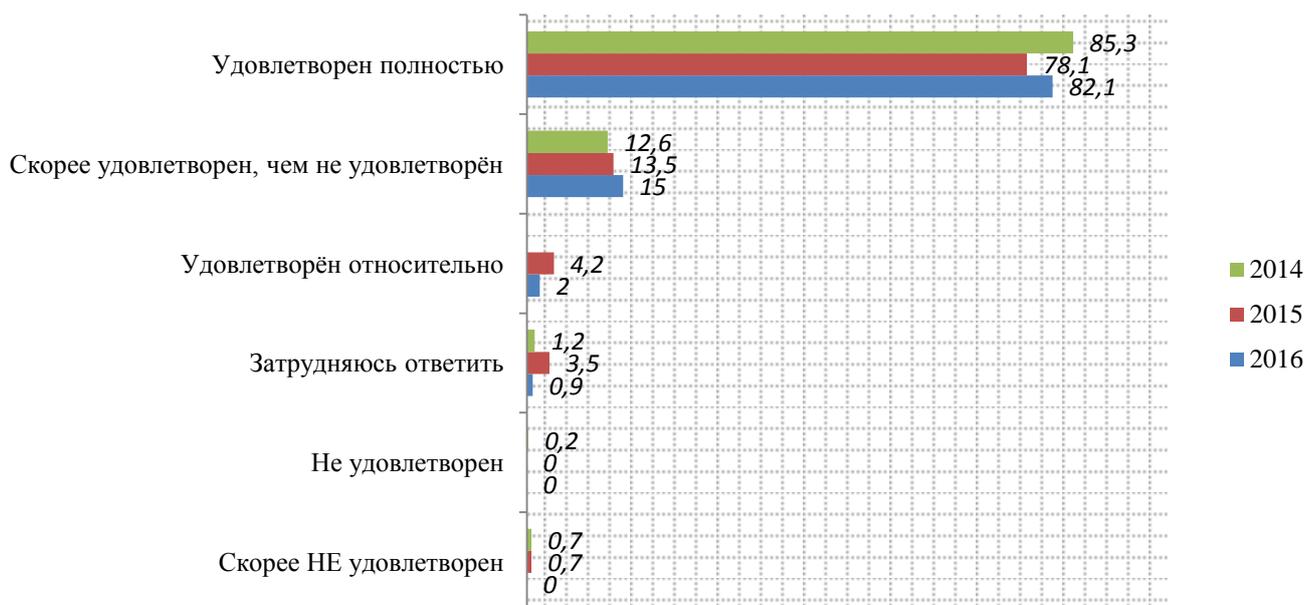


Рис.9. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг: «Компетентностью сотрудников», в динамике 2014-2016 гг., в %

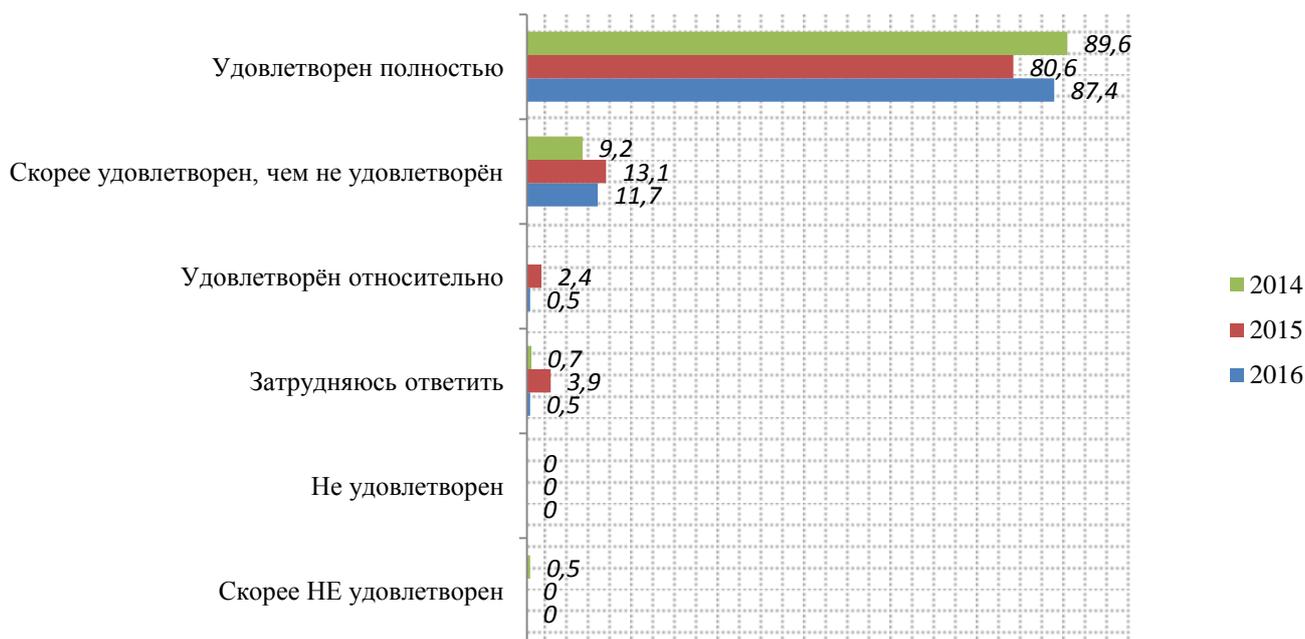


Рис.10. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг: «Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников», в динамике 2014-2016 гг., в %

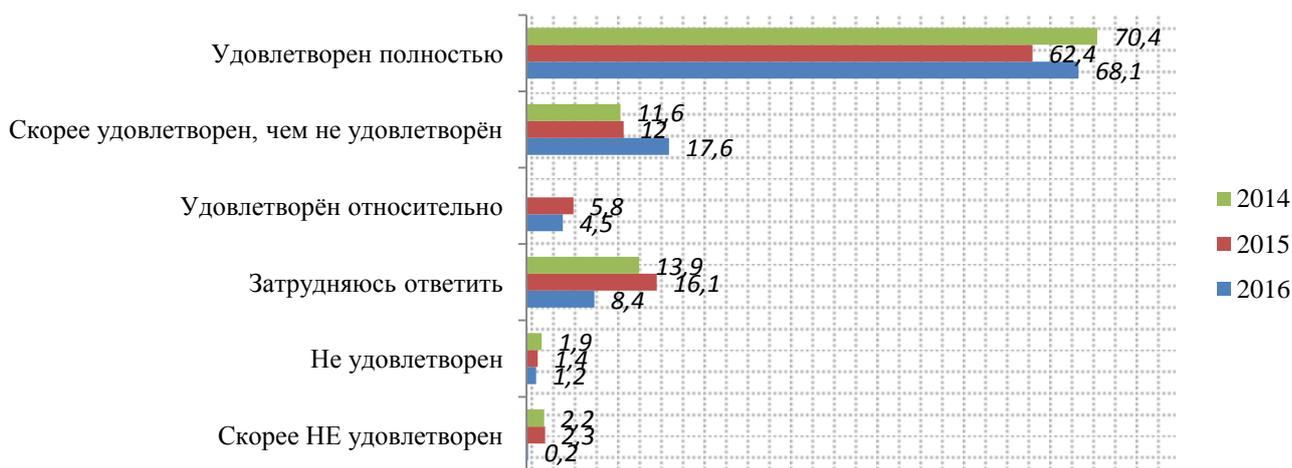


Рис.11. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг: «Ответами на Ваши звонки по телефону или письменные запросы», в динамике 2014-2016 гг., в %

По результатам опроса было выявлено, что абсолютное большинство респондентов (94,7%) не сталкивались с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута. Кроме того, по сравнению с предыдущим годом, количество респондентов, столкнувшихся в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги с проблемами и/или необоснованными действиями со стороны специалистов многофункционального центра, снизилось на 3,1% (Рис.12).

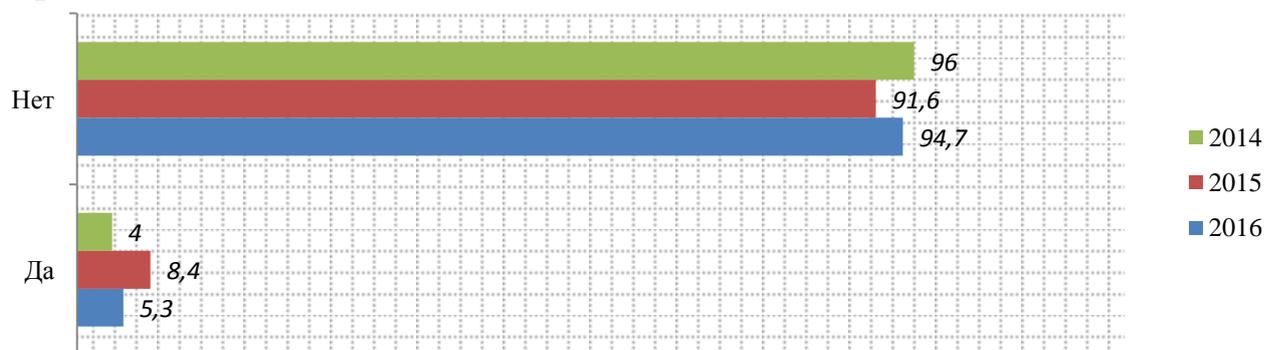


Рис.12. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Среди ответов тех, кому все же пришлось столкнуться с определенными трудностями при взаимодействии с сотрудниками МФЦ г. Сургута (5,3% от общего числа опрошенных), более половины утверждали, что им была предоставлена неполная (недостовверная) информация по оказанию государственной / муниципальной услуги (69,7%). На втором месте условного рейтинга проблем, с которыми сталкивались участники анкетирования –

требование предоставления документов, не предусмотренных действующим законодательством (24,2%). Ни один участник опроса 2016 года (аналогично результатам опроса 2014 года) не выбрал вариант: «Некультурное, хамское отношение» (Рис.13). Среди собственных ответов респондентов, указанных в варианте «Другое», 6 повторений получил ответ: «Проблем нет, или не приходилось сталкиваться с проблемами», а также единичные случаи «потери документов», «неправильной выдачи талона», а также оценка «низкого уровня специалистов»⁵.

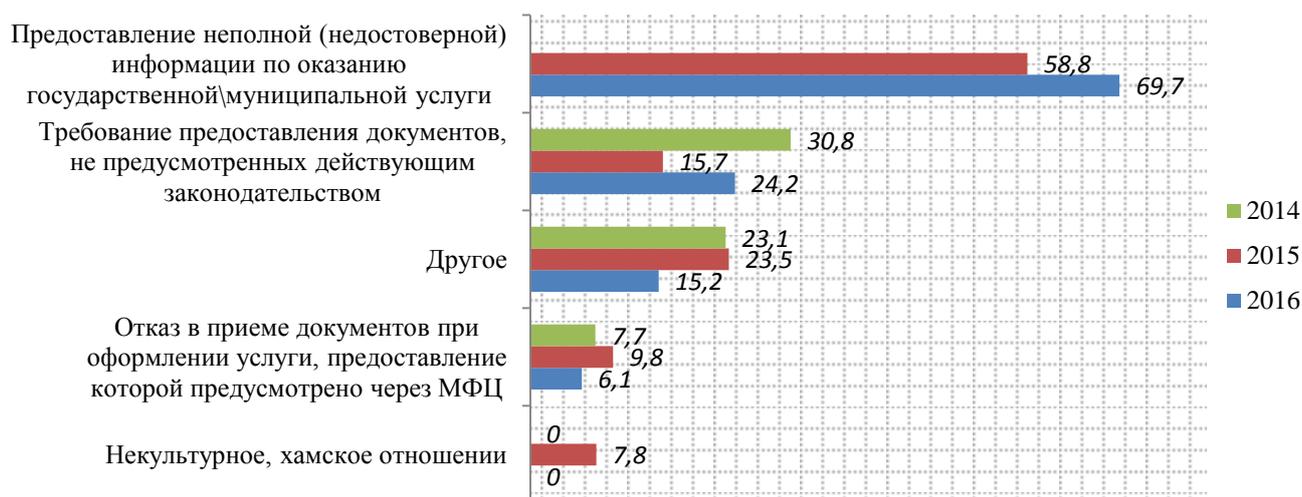


Рис.13. Если да, то, с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Анализ результатов исследований 2014-2016 гг., в части оценки деятельности сотрудников многофункционального центра города Сургута, оказывающего государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна» показал, что уровень удовлетворенности респондентов качеством работы специалистов МФЦ, достаточно высок. Так же можно отметить наличие положительной динамики, свидетельствующей о качественном обучении и последующей работе персонала многофункционального центра. **Уровень удовлетворенности** респондентов качеством обслуживания со стороны сотрудников МКУ «МФЦ г. Сургута» **составляет 96,95%**⁶.

⁵ Ответы респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы размещены в Приложении № 2 к отчету.

⁶ Среднее арифметическое значение, выявленное в результате сложения суммы ответов («Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён», «Удовлетворён относительно») 4 показателей и деления на 4.

3. Оценка информационного сопровождения деятельности многофункционального центра, предоставляющего государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна»

Дополнительным ресурсом для эффективной деятельности человека, наравне с материальным, трудовым или временным, является информация, которая должна быть не только точной, но и актуальной, понятной и своевременной.

Для определения мнения респондентов относительно качества информационного сопровождения деятельности многофункционального центра, участникам опроса задавался ежегодный вопрос: «Из каких источников Вы получаете информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг?»⁷. Было выявлено, что на протяжении 3 лет произошло значительное увеличение количества респондентов, получающих информацию посредством личной консультации с сотрудниками в МФЦ г. Сургута. Аналогичная динамика отмечается и среди ответов опрошенных, получающих информацию из Интернета (интернет-сайт Администрации города) и консультаций по многоканальному телефону МФЦ. По-прежнему достаточно широкий круг участников опроса получает информацию из рассказов родственников, знакомых и коллег. При этом частота выбора данного варианта ответа, по сравнению с предыдущим годом, возросла почти в 2 раза.

Примечательно, что значимость информационных стендов, брошюр, памяток в МФЦ города, респонденты разместили лишь на 5 месте рейтинга, тогда как в 2015 году данная позиция находилась на второй позиции.

Наименее популярными информационными источниками для участников исследования 2016 года, являются публикации в газетах и консультации по телефону в органе, предоставляющем услугу (по 6%) (Рис.14).

⁷ В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

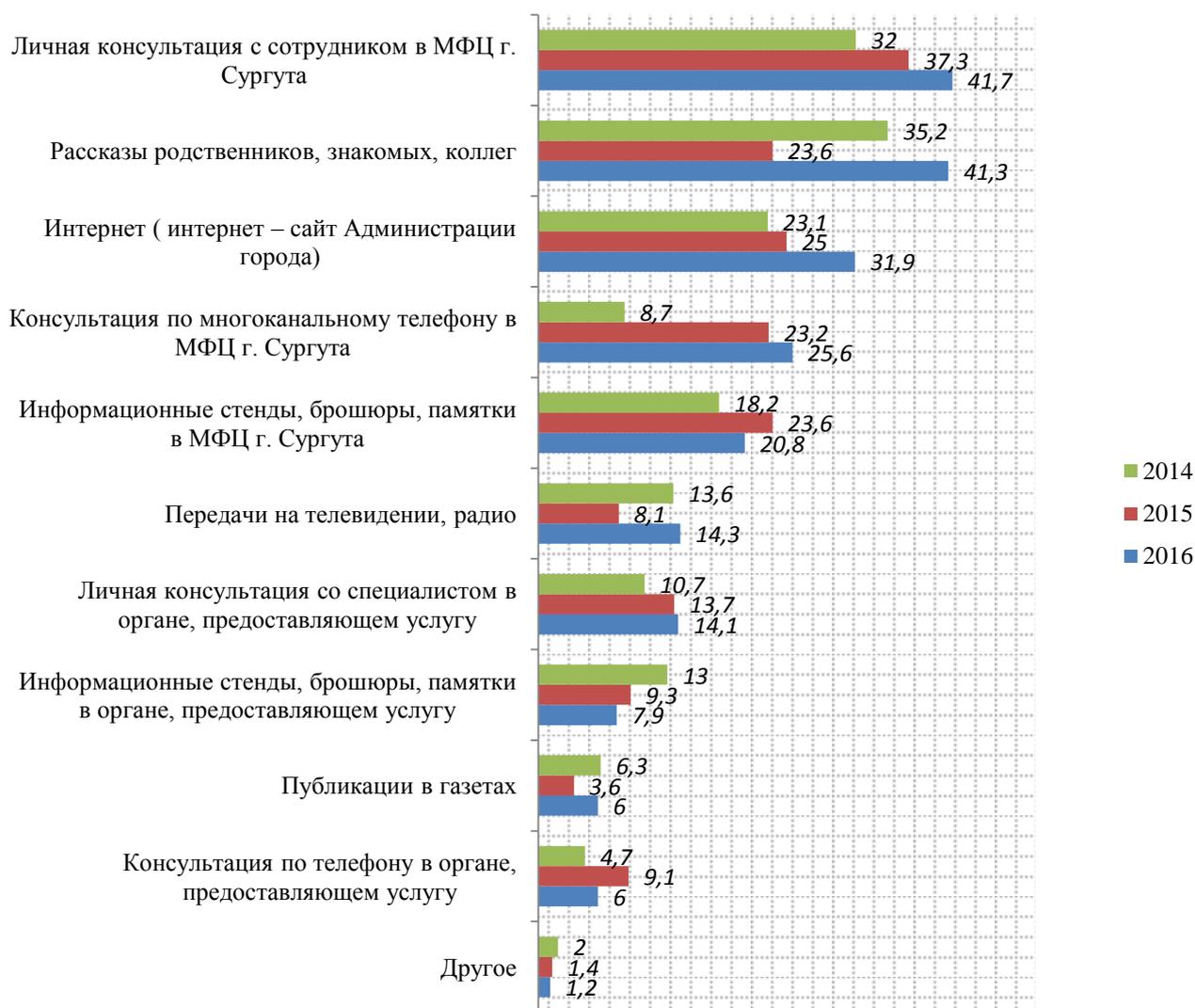


Рис.14. Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Анализ оценок отдельных аспектов информационного сопровождения деятельности многофункционального центра, показал, что наибольшую удовлетворенность респондентов вызывают объем (полнота) предоставляемой информации и ее актуальность (достоверность на момент обращения). Сравнение результатов с данными, полученными в предыдущем году, позволили отметить незначительный рост показателя «абсолютной удовлетворенности»⁸ участников опроса всеми критериям оценки информационного сопровождения (Рис.15-18).

⁸ Ответов «Удовлетворён полностью».

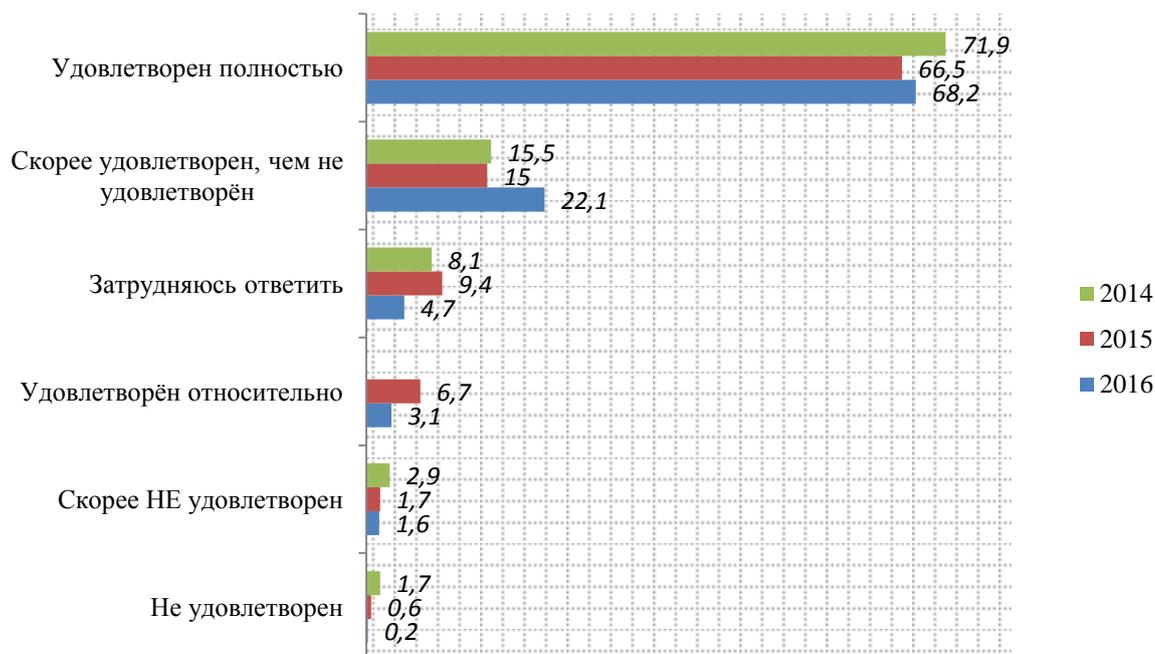


Рис.15. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг: «Доступностью получения информации: по телефону МФЦ г. Сургута, ч/з сайт Администрации Сургута, информационные стенды в помещении МФЦ г. Сургута», в динамике 2014-2016 гг., в %

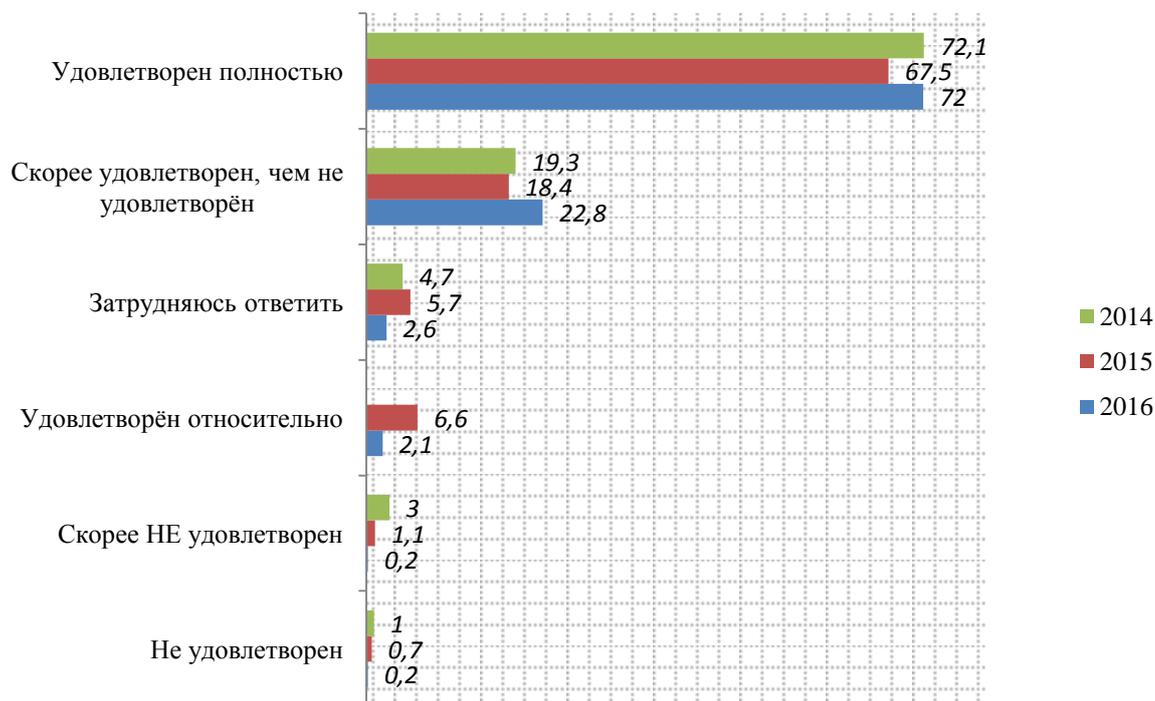


Рис.16. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг: «Объемом (полнотой) предоставляемой информации», в динамике 2014-2016 гг., в %

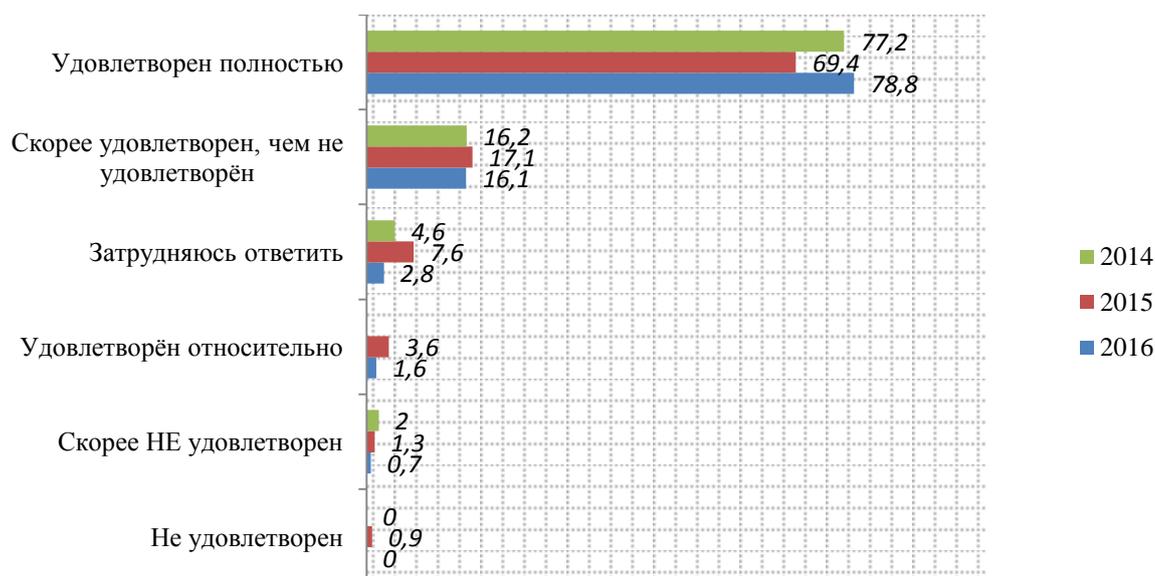


Рис.17. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг: «Актуальностью (достоверностью на момент обращения)», в динамике 2014-2016 гг., в %

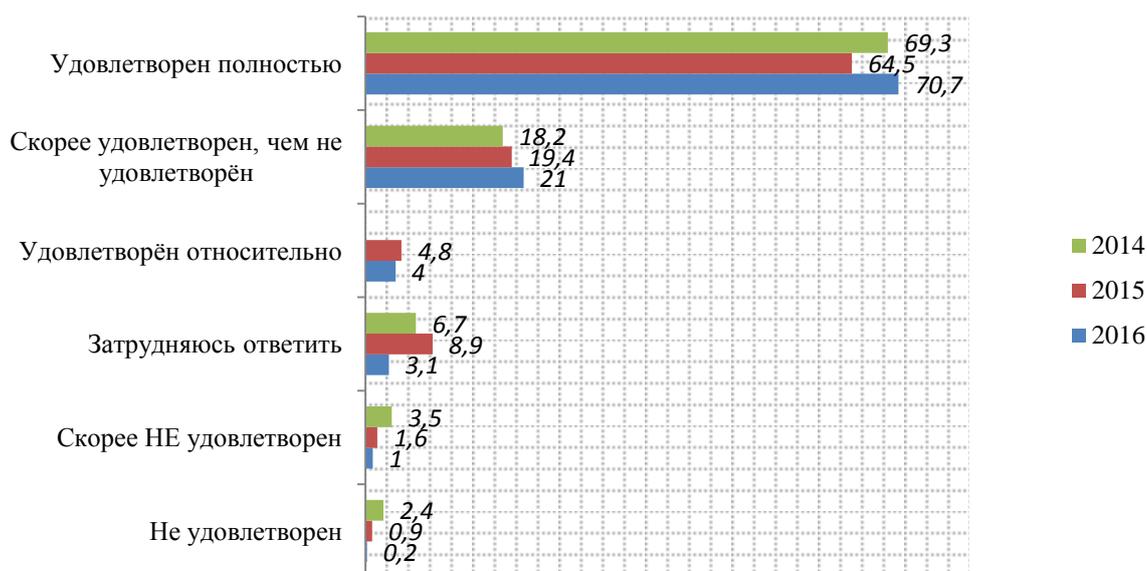


Рис.18. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг: «Количеством источников получения информации», в динамике 2014-2016 гг., в %

Безусловно, положительным является тот факт, что число респондентов, считающих, что для улучшения качества информационного сопровождения деятельности многофункционального центра необходимы какие-либо изменения, сокращается. Так, количество положительных ответов на вопрос: «На Ваш взгляд, нужно ли что – либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута?», по сравнению с 2015 годом снизилось на 2%, 2014 – на 6,8% (Рис.19).

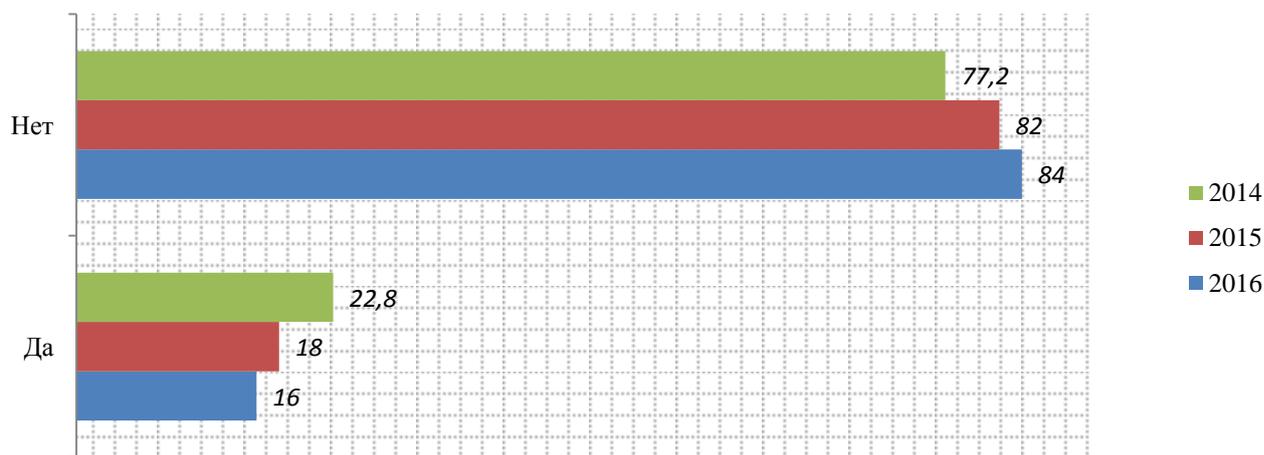


Рис.19. На Ваш взгляд, нужно ли что – либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Среди конкретных предложений, озвученных респондентами, которые указали на необходимость принятия решений по улучшению качества информационного сопровождения деятельности МФЦ, в единичных случаях⁹ отмечались такие рекомендации, как:

- «В средствах массовой информации рассказать о наличии и видах услуг МФЦ»; «Рекламные щиты»; «Увеличить количество телефонных каналов (бывает сложно дозвониться)»; «Консультация по скайпу»; «Информацию направлять адресно в почтовый ящик»; «Информирование граждан о примерном времени ожидания вызова по талонам»; «Оповещать по телефону» и т.д.¹⁰

Стоит отметить, что кроме предложений, способных улучшить качество информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута, респондентами озвучивались и иные пожелания:

- «С маленькими детьми без очереди»; «Нужна вода для клиентов, кондиционеры»; «Нужна операционная касса банка»; «Расширить возможности обращения граждан в случае несогласия с принятым решением»; «Поставить копировальный автомат, чтобы долго не стоять в очереди»; «Услуги нотариуса» и прочее¹¹.

⁹ От 0,2% до 1,2% от общего числа опрошенных.

¹⁰ С полным перечнем ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

¹¹ См. выше.

4. Оценка потребителями качества оказания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»

Анализ эмпирического исследования социальной значимости деятельности многофункционального центра города Сургута, в части оценки потребителями качества оказания государственных и муниципальных услуг, позволил выявить наличие положительной динамики в частоте посещения респондентами МФЦ г. Сургута. Так, согласно результатам исследования, было выявлено, что количество участников опроса, посещающих МФЦ впервые, с каждым годом снижается, тогда как число тех, кто посещал МКУ «МФЦ г.Сургута» 3 и более раз – увеличивается (Рис.20).

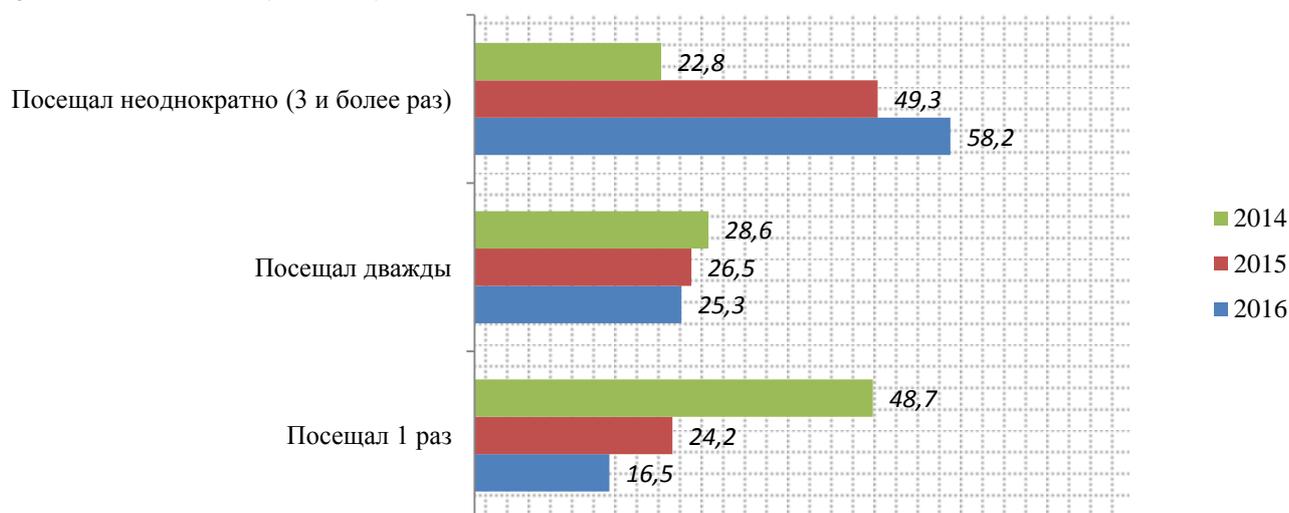


Рис.20. Сколько раз Вы посещали МФЦ г. Сургута?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Основными поводами посещения многофункционального центра, по-прежнему, остаются: подача документов, необходимых для получения услуги (94,7%), получение консультации о порядке предоставления услуги (45,9%) и получение результата (31,2%). По всем лидирующим позициям рейтинга отмечается положительная динамика, тогда как вариант ответа: «Не удалось сдать документы с первого раза из-за больших очередей, длительного ожидания приема документов», в опросе 2016 года, отметили лишь 1,8% анкетированных. На 7,3%, по сравнению с прошлым годом, снизилось, также, количество ответов респондентов, которым не удалось сдать с первого раза документы из-за ошибок или отсутствия необходимого перечня (Рис.21).

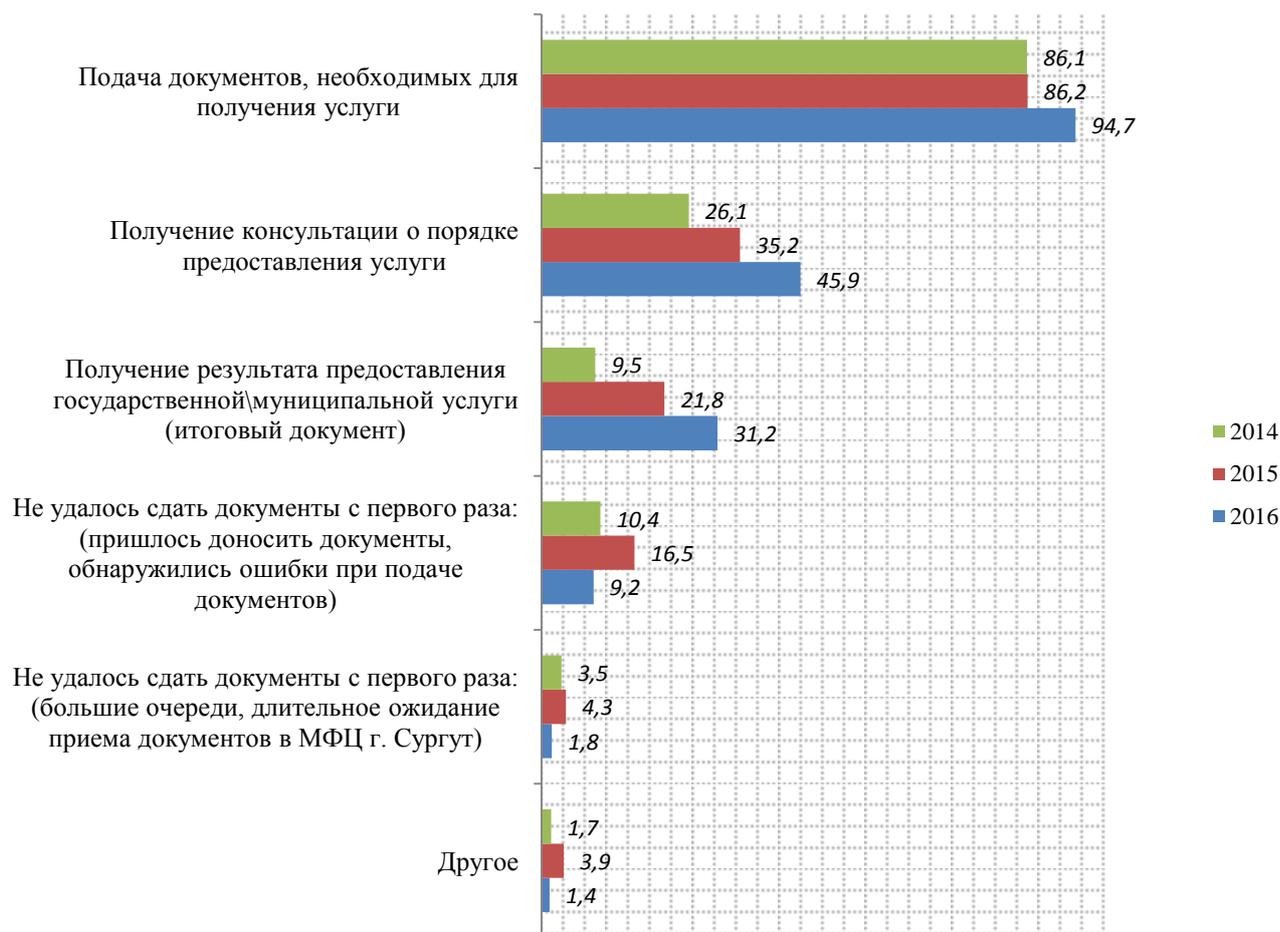


Рис.21. Отметьте, пожалуйста, все случаи Вашего посещения МФЦ г. Сургута¹², в динамике 2014-2016 гг., в %

Среди ключевых мотивов обращения респондентов именно в МФЦ г. Сургута для получения государственной/муниципальной услуги (вместо обращения непосредственно в орган, предоставляющий услугу), аналогично предыдущему году, большинством опрошенных отмечались: более комфортные условия при оформлении государственной\муниципальной услуги (65,4%), более удобное территориальное расположение и график работы (42,1%), из-за больших очередей в органе, предоставляющем услугу (30,6%). Возможность получения дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе оплата государственной пошлины при получении государственной/муниципальной услуги, аналогичным образом была оценена респондентами выше, чем в 2015 году (Рис.22). Необходимо отметить, что сравнение мотивов респондентов с критериями, определенными в 2014 году, не представляется возможным, из-за изменения наименований показателей для оценки.

¹² В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

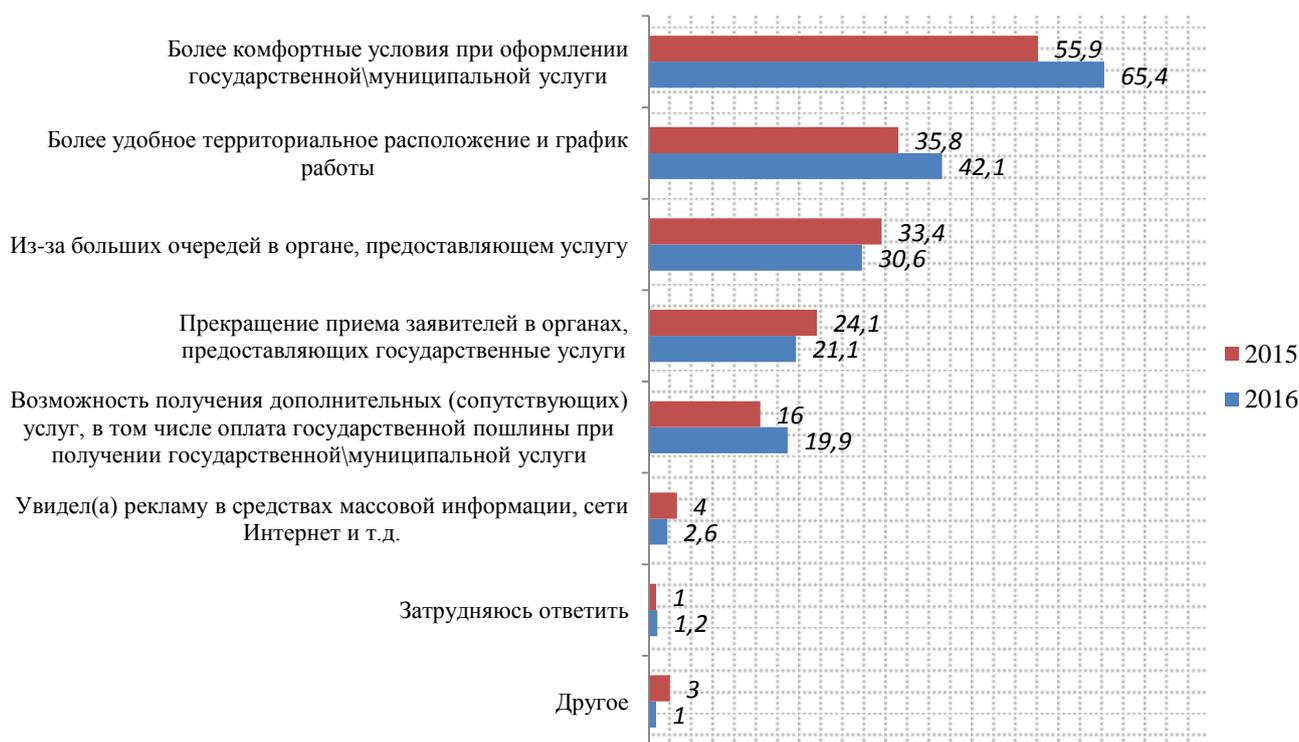


Рис.22. Укажите, пожалуйста, почему Вы обратились именно в МФЦ г. Сургута для получения государственной\муниципальной услуги (вместо обращения непосредственно в орган, предоставляющий услугу)?, в динамике 2015-2016 гг., в %

Удовлетворенность респондентов условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г. Сургута, сохраняет высокие показатели практически по каждому из представленных к оценке критериев. Так, было выявлено, что по сравнению с результатами опроса 2015 года, положительная динамика отмечается по всем пунктам таблицы (Табл.2). При этом наибольший уровень удовлетворённости респондентов (от 98% и выше) наблюдается в отношении таких позиций, как:

- Уровень комфортности предоставления услуг в целом;
- Условия ожидания приёма в секторе информирования и ожидания;
- Порядок предоставления документов;
- Организация очередности приема;
- Режим работы МФЦ г. Сургута.

Сохраняя оценку выше среднего (67,8% и 68,8% соответственно), наименьшая удовлетворённость, по сравнению с иными критериями, аналогично предыдущему году, отмечается в ответах респондентов, касающихся уровня комфортности и режима работы удаленного рабочего места МФЦ г. Сургута по ул. Щепеткина, 14. Стоит обратить внимание на то, что значительный процент опрошенных (28,7% и 29,7%) затруднились ответить на поставленные вопросы

(п.5.4 и 6.2. Табл.2), тогда, как о своей неудовлетворенности заявили лишь не более 2,4% анкетированных¹³.

Таблица 2. Уровень удовлетворенности условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г. Сургута по отдельным показателям, в динамике 2014-2016 гг., в %

	Степень удовлетворённости			Затрудняются ответить (2016 г.)
	2014 ¹⁴	2015 ¹⁵	2016	
1. Уровнем комфортности предоставления услуг в целом	99,0	97,6	99,6	0,2
1.1. Местонахождением МФЦ г. Сургута (наличие городского общественного транспорта, бесплатные места парковки для автомобильного транспорта, и др.)	86	91,3	95,7	0,4
1.2. Условиями ожидания приёма в секторе информирования и ожидания (наличие мест для сидения, программно-аппаратного комплекса «Инфомат», информационного киоска, информационных стендов, окна для справок и др.)	96,1	97,6	98,7	0,7
1.3. Условиями, созданными для осуществления уплаты государственной пошлины при получении государственной\муниципальной услуги (наличие платёжных терминалов для оплаты госпошлины)	93,4	85,8	93,1	4,8
1.4. Соблюдением температурного режима, наличием санитарных помещений	96,2	94,3	96,6	2,2
1.5. Оборудованием входа в здание (помещение) МФЦ г. Сургута (вывеска, информация о режиме работы, наличие пандуса, лифта и др.)	96,1	96,5	97,7	1,8
2. Доступностью получения услуг для всех категорий граждан	95,9	94,8	96	3,1
2.1. Оборудованием мест для заполнения документов (наличие форм (бланков) документов, необходимых для получения услуг, количество столов, стульев, канцелярских принадлежностей, др.)	95,5	95,5	97,6	2,3
2.2. Сроками предоставления услуг	92,3	92	96,8	2,3
2.3. Возможностью произвести обжалование	82,6	77,8	86,1	13,2
2.4. Степенью информированности, в частности о правилах и условиях предоставления услуг	91,9	91,1	96,8	3,0
2.5. Порядком предоставления документов	95,3	93,5	98,3	1,2
3. Организацией очередности приема (наличие электронной системы управления очередью, удобство пользования компонентами системы – киоск выдачи талонов, информационные экраны)	95,1	94,9	98,9	1,1

¹³ С полным перечнем линейных распределений можно ознакомиться в Приложении № 1 к отчету.

¹⁴ Степень удовлетворенности потребителей качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг, в 2014 году, рассчитывалась из совокупности процентов ответов: «Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворен».

¹⁵ Степень удовлетворенности потребителей качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг, в 2015-2016 гг., рассчитывалась из совокупности процентов ответов: «Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён», «Удовлетворен относительно».

4.Продолжительность ожидания приема	90,4	92,5	97,5	1,8
5. Режимом работы МФЦ г. Сургута (в рабочие дни недели с 08.00 до 20.00, в субботу с 08.00 до 18.00, без перерыва на обед)	99,6	93,3	99,6	0,5
5.1. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, ул. Грибоедова, 3 ¹⁶	* ¹⁷	60,9	72,2	25,0
5.2. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, бульвар Свободы, 2 (в помещении ОАО «Сбербанк»)	*	60,3	74,8	24,6
5.3. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, бульвар Свободы, 2 (в помещении ЗАО «СНГБ»)			74,8	25,1
5.4. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, ул. Щепеткина, 14	*	57,2	67,8	29,7
6.1. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (в рабочие дни недели с 10.00 до 16.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) - г. Сургут, ул. Грибоедова, 3	*	56,6	72,5	25,7
6.2. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (в рабочие дни недели с 10.00 до 16.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) - г. Сургут, ул. Щепеткина, 14	*	54,6	68,8	28,7
6.3. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (в рабочие дни недели с 09.00 до 17.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) - г. Сургут, бульвар Свободы, 2 (в помещении ОАО «Сбербанк»)	*	59,3	74,4	25,0
6.4. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута: в рабочие дни недели с 8-00 до 20-00, без перерыва на обед (суббота с 8-00 до 18-00, воскресенье – выходной) – г. Сургут, бульвар Свободы, 2 (в помещении ЗАО «СНГБ»)			74,9	24,6

Анализ ответов респондентов на следующий вопрос показал, что 67,8% и 54,5 % опрошенных соответственно, приходилось ожидать в очереди не более 15 минут, как при подаче документов во время визита в МФЦ (Рис.23), так и при получении результата услуги (Рис.24). При этом количество тех, кто затратил от 15 до 30 минут, при получении результата услуги выше, чем количество ответов респондентов, обратившихся для подачи документов. Обратная ситуация наблюдается среди тех, чье ожидание в очереди составило от одного часа и более. Необходимо отметить, что по сравнению с результатами опроса, полученными в 2015 году, произошел рост числа тех, кто был в очереди не более 15 минут, и сокращение количества ответов респондентов, ожидавших от 15 до 30 минут.

¹⁶ Здесь и далее, на вопросы отвечали только те респонденты, которым доводилось обращаться в удаленные рабочие места МФЦ г. Сургута.

¹⁷ «*» отмечены показатели, не определявшиеся в 2014 году.

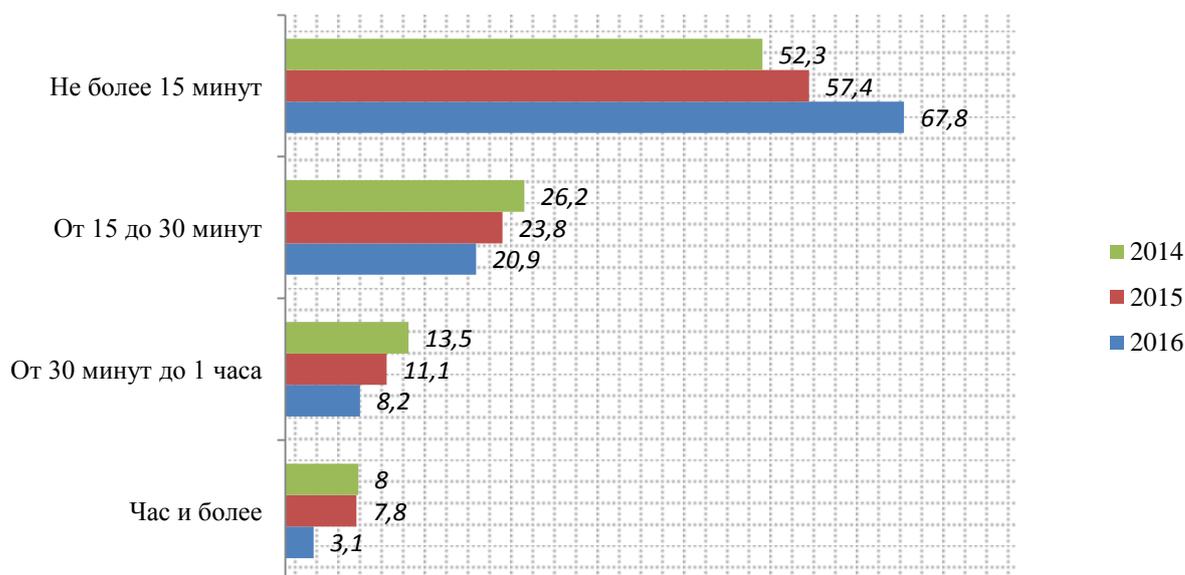


Рис.23. Скажите, пожалуйста, сколько примерно времени Вы потратили на ожидание в очереди: при подаче документов во время визита в МФЦ г. Сургута, в динамике 2014-2016 гг., в %

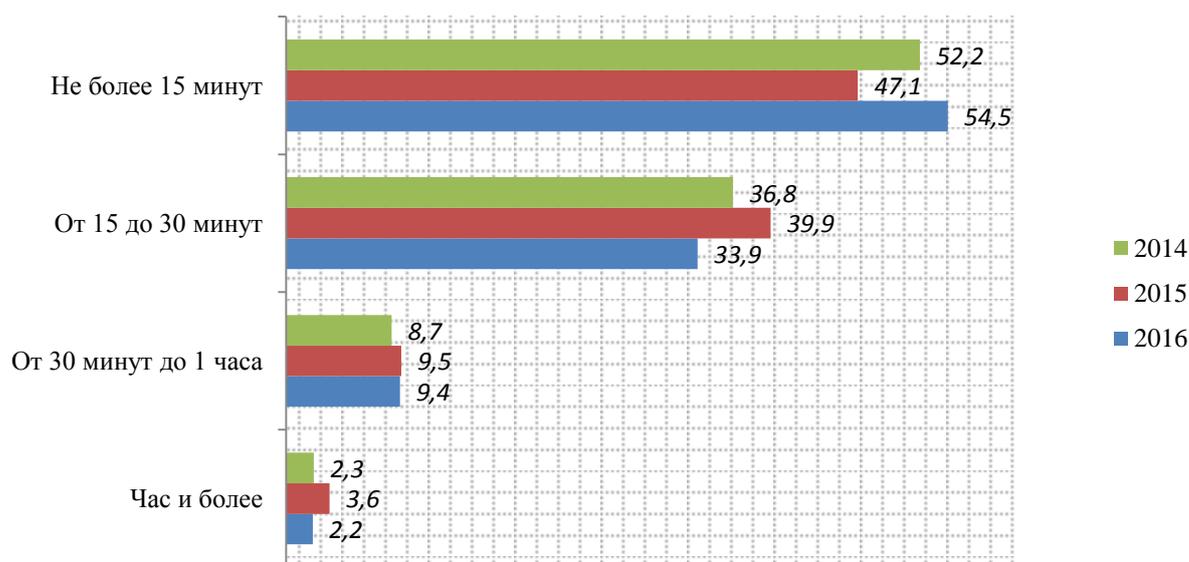


Рис.24. Скажите, пожалуйста, сколько примерно времени Вы потратили на ожидание в очереди: при получении результата услуги во время визита в МФЦ г. Сургута, в динамике 2014-2016 гг., в %

В целом весь процесс получения государственной/муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г. Сургута до получения конечного результата, 80,5% анкетированных считают не очень сложным, или совсем не сложным (в совокупности). Очень сложным представляется процесс лишь 1,7% анкетированных (Рис.25). Чаще всего, данный вариант ответа отмечался респондентами в возрасте 18-24 лет¹⁸, тогда как о том, что им было «совсем не

¹⁸ Распределение ответов по вопросу: «Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной/ муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г. Сургута до получения конечного результата услуги?» (за 100% берётся каждая возрастная категория).

сложно», заявляли, преимущественно участники опроса в возрасте 35-44 лет и 55 лет и старше (Рис.26).

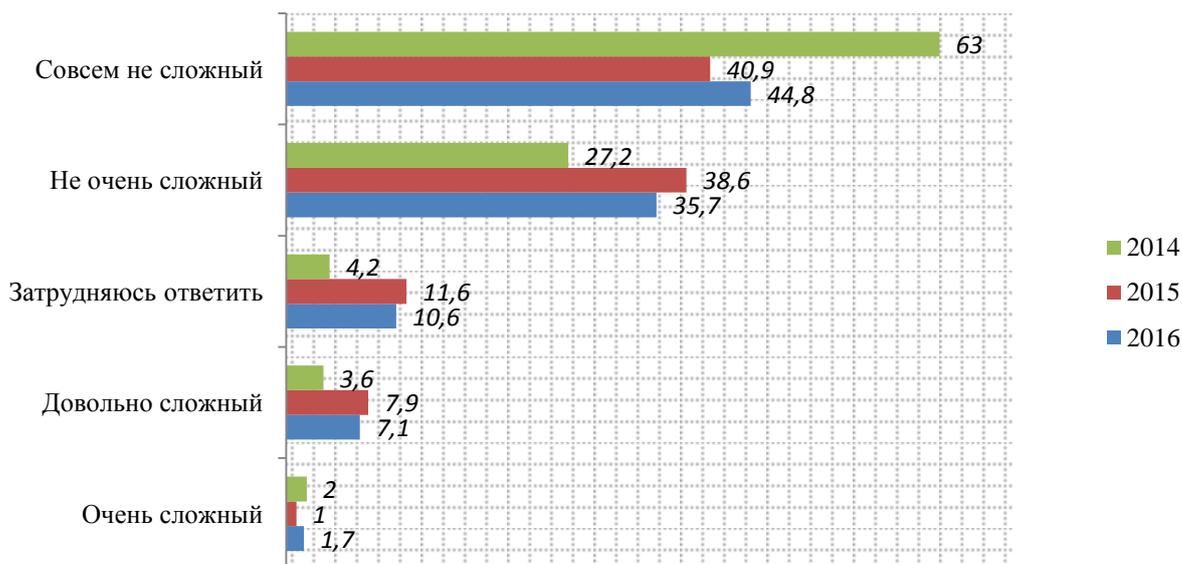


Рис.25. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной/ муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г. Сургута до получения конечного результата услуги?, в динамике 2014-2016 гг., в %

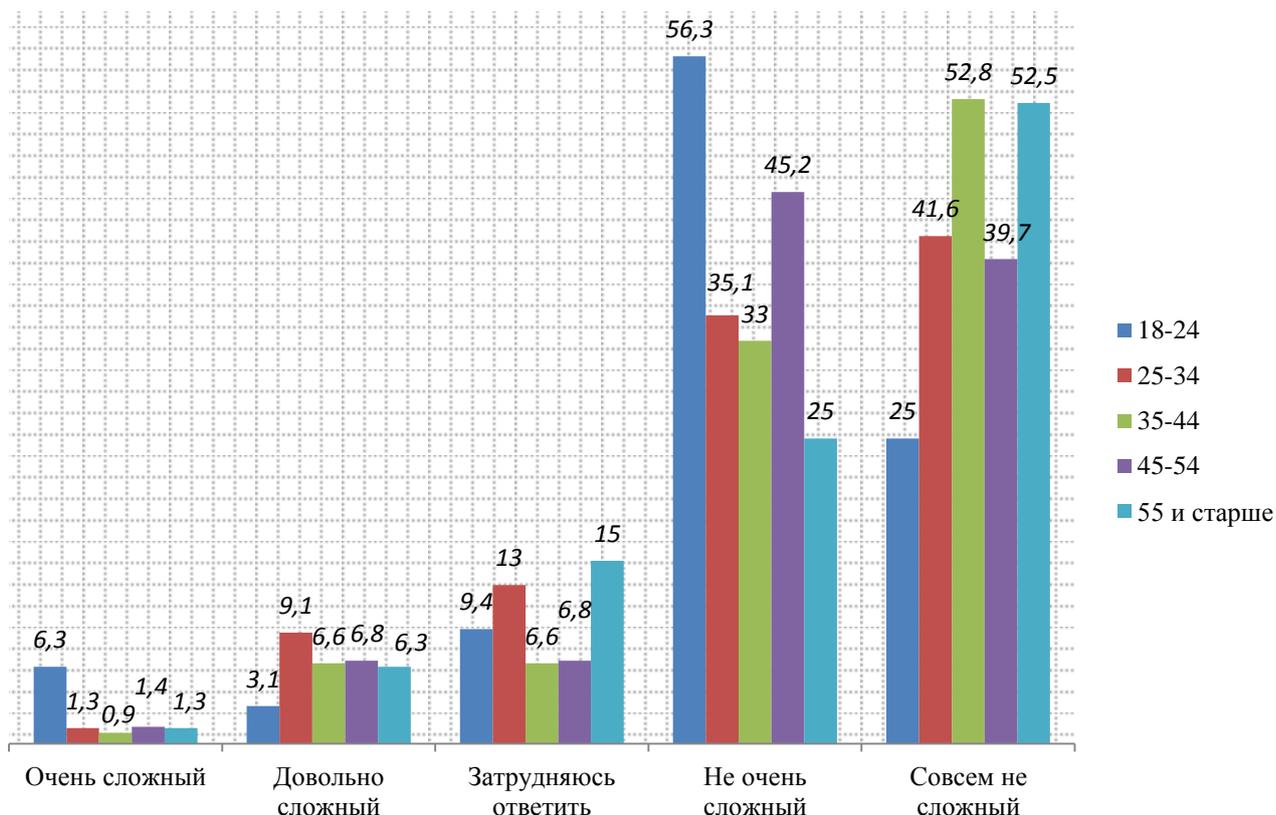


Рис.26. Парные корреляции ответов на вопрос: «Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной/ муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г. Сургута до получения конечного результата услуги?» с возрастными категориями респондентов, в %

На вопрос: «Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ г. Сургута, отметьте, пожалуйста, по какой причине?» - 91,5% анкетированных ответили, что их все устраивает. Среди остальных 8,5%: 4,6% указали на то, что невозможно дозвониться, по 2,5% отметили, что им приходится ждать принятия решения больше установленного срока или, говорили о запутанной процедуре оформления документов, и 2,1% анкетированных ответили, что сотрудники не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу, отмечая при этом их некомпетентность (Рис.27).



Рис.27. Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ г. Сургута, отметьте, пожалуйста, по какой причине?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Среди конкретных предложений респондентов¹⁹, способных, по их мнению, изменить существующее положение дел для оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, большинство указали на то, что их все устраивает, и ничего менять не нужно. По 0,6% респондентов²⁰ отметили необходимость сокращения времени оформления документов и уменьшения их объема (перечня) (не предоставлять документы, копии которых уже есть в базе данных). По 0,2%²¹ опрошенных отметили необходимость:

¹⁹ С полным перечнем ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

²⁰ От общего числа опрошенных.

²¹ См. выше.

- наличия расписания автобусов №51 и №52 непосредственно в МФЦ и Интернете;
- не делать копии документов, которые были сделаны ранее, и в которых нечего не изменилось на момент следующего посещения МФЦ;
- установки копировальных машин и терминалов;
- работы с клиентами по Интернету, в том числе через электронную почту;
- кулеров с водой;
- детского уголка: стола с карандашами и бумагой и т.д.

Уровень удовлетворенности респондентов²² качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна» **составляет 98,5%**²³.

Удовлетворенность граждан и организаций города в получении муниципальных и государственных услуг, а также доступностью и качеством информации, по результатам исследования, составила 92,57%²⁴ (Табл.3). Данный результат следует интерпретировать, как высокий уровень удовлетворенности граждан (организаций) выполнением работ (оказанием услуг) в рамках частного показателя вектора Стратегии.

²² Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, обратившихся в МФЦ города Сургута только в собственных интересах или интересах гражданина.

²³ Суммарный процент ответов респондентов: «Удовлетворен полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «Удовлетворен относительно».

²⁴ Расчетная оценка удовлетворенности граждан частным показателем вектора Стратегии рассчитывается по итогам проведения социологического опроса на основе вопроса «Насколько Вы удовлетворены услугами / уровнем работы / деятельностью (в зависимости от наименования частного показателя)?» с вариантами ответов: «Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)», «Удовлетворен относительно (средне/эквивалентно оценке 3)», «Скорее не удовлетворен (слабо/эквивалентно оценке 2)», «Не удовлетворен (очень слабо/эквивалентно оценке 1)», «Затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

$РОПС = ((1 \times УП) + (0,75 \times СУН) + (0,50 \times УО)) / ((УП + СУН + УО + СН + НУ)) \times 100\%$, где:

РОПС - расчетная оценка показателя Стратегии (оценка уровня удовлетворенности граждан (организаций) организацией и выполнением работ (услуг) в рамках векторов Стратегии, в отношении которых установлены показатели, определяемые посредством проведения социологических исследований, число десятичных знаков – 2, в «%»);

УП - процент респондентов, ответивших «Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)»;

СУН - процент респондентов, ответивших «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)»;

УО - процент респондентов, ответивших «Удовлетворен относительно (средне/эквивалентно оценке 3)»;

СН - процент респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворен (слабо/эквивалентно оценке 2)»;

НУ - процент респондентов, ответивших «Не удовлетворен (очень слабо/эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить», в РОПС не учитываются.

Таблица 3. Расчет оценки уровня удовлетворенности граждан и организаций города в получении муниципальных и государственных услуг, а также доступностью и качеством информации, в%

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён	Удовлетворён относительно	Скорее НЕ удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Доступность получения информации: по телефону МФЦ г. Сургута, ч/з сайт Администрации Сургута, информационные стенды в помещении МФЦ г. Сургута	68,2	22,1	3,1	1,6	0,2	4,7
Качество предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» МФЦ г. Сургута	81,3	14,5	2,0	0,4	1,0	0,8
Показатели, определяющие качество информации:						
Объем (полнота) предоставляемой информации	72,0	22,8	2,1	0,2	0,2	2,6
Актуальность (достоверность на момент обращения)	78,8	16,1	1,6	0,7	0	2,8
Количество источников получения информации	70,7	21,0	4,0	1,0	0,2	3,1
Средняя арифметическая оценка²⁵	74,2	19,3	2,6	0,8	0,3	2,8
Расчетная оценка удовлетворенности граждан частным показателем вектора Стратегии	92,57 ²⁶					

Необходимо обратить внимание на то, что «Удовлетворенность граждан и организаций города в получении муниципальных и государственных услуг, а также доступностью и качеством информации» является частным показателем вектора «Коммуникации» направления «Гражданское общество» Стратегии социально-экономического развития муниципального образования городской округ город Сургут на период до 2030 года, в связи с чем, расчёт значения данного показателя произведён по формуле, утверждённой в 2016 году. До 2016 года формула расчёта значения данного показателя не регламентировалась.

²⁵ Рассчитывается на основании сложения всех оценок по столбцу и деления на 5 (показателей).

²⁶ Расчетная оценка удовлетворенности граждан частным показателем вектора Стратегии получена в результате использования в формуле расчета средних арифметических показателей удовлетворенности, полученных по каждому из приведенных в таблице 3 критериев.

Заключение

Результаты ежегодного мониторингового социологического исследования по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна» позволили полностью подтвердить гипотезу, обозначенную в начале исследования.

В отношении задач исследования, были получены следующие результаты:

- уровень удовлетворенности заявителей, обратившихся за получением государственных и/или муниципальных услуг в многофункциональный центр города Сургута, можно определить, как «высокий». Только 1,4% ответили, что «не удовлетворены» или «скорее не удовлетворены» (в совокупности) качеством оказываемых услуг. Кроме того, результаты опросов последних трех лет свидетельствуют о наличии положительной динамики в ответах респондентов, и рост уровня удовлетворенности заявителей (по сравнению с результатами опроса 2015 года – на 0,1%, 2014 года – на 0,8%);

- основными мотивами обращения заявителей в МФЦ г. Сургута, вместо непосредственного обращения в орган, предоставляющий услугу, аналогично ответам 2015 года, являются более комфортные условия при оформлении государственной/муниципальной услуги, более удобное территориальное расположение, график работы и наличие больших очередей в органе, предоставляющем услугу. При этом если в отношении первых двух критериев, процент ответов был выше, чем в предыдущем году, то по последней позиции, количество ответов анкетированных – сократилось на 2,8% (по сравнению с 2015 годом). Также стоит отметить рост числа ответов респондентов по отношению к такому мотиву, как: «Возможность получения дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе, оплата государственной пошлины при получении государственной/муниципальной услуги». Частота выбора данного показателя увеличилась по сравнению с 2015 годом на 3,9%;

- наиболее востребованными источниками информации о порядке получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», для заявителей 2016 года, попавших в выборку исследования, стали личные консультации с сотрудниками МФЦ, рассказы родственников, знакомых и коллег, а также интернет-портал Администрации города. При этом наименее популярными информационными источниками для респондентов, являются публикации в газетах и консультации по телефону в органе, предоставляющем услугу;

- результаты исследований 2014-2016 гг. показали, что уровень удовлетворенности анкетированных качеством работы сотрудников многофункционального центра предоставления государственных и

муниципальных услуг высок, и составляет 96,95%. Помимо прочего, можно отметить наличие положительной динамики (в сравнении опросов 2014-2016 гг.), свидетельствующей о качественном обучении и последующей работе персонала многофункционального центра;

- анализ качества информационного сопровождения деятельности многофункционального центра позволил определить, что наибольшую удовлетворённость у респондентов вызывают объем (полнота) предоставляемой информации и ее актуальность (достоверность на момент обращения);

- только 5,3% опрошенных ответили, что им приходилось сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута. При этом 69,7% анкетированных, из числа тех, кто сталкивался с проблемами, в качестве конкретных действий сотрудников, указали на предоставление неполной (недостоверной) информации по оказанию государственной/муниципальной услуги;

- данные, полученные в результате исследования, позволили выявить рост уровня удовлетворённости всеми критериями оценки качества организации и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г. Сургута. Наибольшая удовлетворенность респондентов отмечена в отношении режима работы МФЦ г. Сургута и общего уровня комфортности предоставления услуг.

Таблицы линейных распределений

Отметьте, пожалуйста, все случаи Вашего посещения МФЦ г. Сургута	
Подача документов, необходимых для получения услуги	94,7
Получение консультации о порядке предоставления услуги	45,9
Не удалось сдать документы с первого раза: (пришлось доносить документы, обнаружались ошибки при подаче документов)	9,2
Не удалось сдать документы с первого раза: (большие очереди, длительное ожидание приема документов в МФЦ г. Сургут)	1,8
Получение результата предоставления государственной\муниципальной услуги (итоговый документ)	31,2
Другое	1,4
Укажите, пожалуйста, почему Вы обратились именно в МФЦ г. Сургута для получения государственной/муниципальной услуги (вместо обращения непосредственно в орган, предоставляющий услугу)?	
Из-за больших очередей в органе, предоставляющем услугу	30,6
Прекращение приема заявителей в органах, предоставляющих государственные услуги	21,1
Более комфортные условия при оформлении государственной\муниципальной услуги	65,4
Возможность получения дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе оплата государственной пошлины при получении государственной\муниципальной услуги	19,9
Более удобное территориальное расположение и график работы	42,1
Увидел(а) рекламу в средствах массовой информации, сети Интернет и т.д.	2,6
Другое	1,0
Затрудняюсь ответить	1,2
Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» МФЦ г.Сургута?	
Удовлетворен полностью	81,3
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	14,5
Удовлетворён относительно	2,0
Скорее не удовлетворен	0,4
Не удовлетворен	1,0
Затрудняюсь ответить	0,8
Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг?	
Информационные стенды, брошюры, памятки в МФЦ г. Сургута	20,8
Информационные стенды, брошюры, памятки в органе, предоставляющем услугу	7,9
Личная консультация с сотрудником в МФЦ г. Сургута	41,7
Личная консультация со специалистом в органе, предоставляющем услугу	14,1
Консультация по многоканальному телефону в МФЦ г. Сургута	25,6
Консультация по телефону в органе, предоставляющем услугу	6,0
Публикации в газетах	6,0
Передачи на телевидении, радио	14,3
Рассказы родственников, знакомых, коллег	41,3
Интернет (интернет – сайте Администрации города)	31,9

Другое						1,2
Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг:						
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён	Удовлетворён относительно	Скорее НЕ удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1) Доступностью получения информации: по телефону МФЦ г. Сургута, ч/з сайт Администрации Сургута, информационные стенды в помещении МФЦ г. Сургута	68,2	22,1	3,1	1,6	0,2	4,7
2) Объемом (полнотой) предоставляемой информации	72,0	22,8	2,1	0,2	0,2	2,6
3) Актуальностью (достоверностью на момент обращения)	78,8	16,1	1,6	0,7	0	2,8
4) Количеством источников получения информации	70,7	21,0	4,0	1,0	0,2	3,1
На Ваш взгляд, нужно ли что – либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута?						
Да						16,0
Нет						84,0
Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг:						
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён	Удовлетворён относительно	Скорее НЕ удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1) Внимательностью и вежливостью сотрудников МФЦ г. Сургута	92,8	6,1	0	0,2	0,6	0,2
2) Компетентностью сотрудников	82,1	15,0	2,0	0	0	0,9
3) Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников	87,4	11,7	0,5	0	0	0,5
4) Ответами на Ваши звонки по телефону или письменные запросы	68,1	17,6	4,5	0,2	1,2	8,4
Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?						
Да						5,3
Нет						94,7

Если да, то, с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?						
Предоставление неполной (недостовой) информации по оказанию государственной\муниципальной услуги	69,7					
Требование предоставления документов, не предусмотренных действующим законодательством	24,2					
Некультурное, хамское отношения	0					
Отказ в приеме документов при оформлении услуги, предоставление которой предусмотрено через МФЦ	6,1					
Другое	15,2					
Скажите, пожалуйста, сколько примерно времени Вы потратили на ожидание в очереди:						
При подаче документов во время визита в МФЦ г. Сургута:						
Не более 15 минут	67,8					
От 15 до 30 минут	20,9					
От 30 минут до 1 часа	8,2					
Час и более	3,1					
При получении результата услуги во время визита в МФЦ г. Сургута:						
Не более 15 минут	54,5					
От 15 до 30 минут	33,9					
От 30 минут до 1 часа	9,4					
Час и более	2,2					
Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г. Сургута:						
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён	Удовлетворен относительно	Скорее НЕ удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1.Уровнем комфортности предоставления услуг в целом	86,7	12,5	0,4	0,2	0	0,2
1.1 Местонахождением МФЦ г. Сургута (наличие городского общественного транспорта, бесплатные места парковки для автомобильного транспорта, и др.)	71,7	17,4	6,6	2,2	1,5	0,4
1.2 Условиями ожидания приема в секторе информирования и ожидания (наличие мест для сидения, программно-аппаратного комплекса «Информат», информационного киоска, информационных стендов, окна для справок и др.)	79,9	17,0	1,8	0,4	0,2	0,7
1.3 Условиями, созданными для осуществления уплаты государственной пошлины при получении государственной\муниципальной услуги (наличие платежных терминалов для оплаты госпошлины)	72,1	17,1	3,9	1,6	0,5	4,8

1.4 Соблюдением температурного режима, наличием санитарных помещений	75,9	16,9	3,8	0,4	0,7	2,2
1.5 Оборудованием входа в здание (помещение) МФЦ г. Сургута (<i>вывеска, информация о режиме работы, наличие пандуса, лифта и др.</i>)	78,4	16,0	3,3	0,2	0,2	1,8
2. Доступностью получения услуг для всех категорий граждан	84,1	11,2	0,7	0,9	0	3,1
2.1 Оборудованием мест для заполнения документов (<i>наличие форм (бланков) документов, необходимых для получения услуг, количество столов, стульев, канцелярских принадлежностей, др.</i>)	77,3	17,8	2,5	0,2	0	2,3
2.2 Сроками предоставления услуг	71,8	20,2	4,8	0,7	0,2	2,3
2.3 Возможностью произвести обжалование	70,6	14,5	1,0	0,5	0,3	13,2
2.4 Степенью информированности, в частности о правилах и условиях предоставления услуг	75,2	19,7	1,9	0,2	0	3,0
2.5 Порядком предоставления документов	80,8	17,3	0,2	0,2	0,2	1,2
3. Организацией очередности приема (<i>наличие электронной системы управления очередью, удобство пользования компонентами системы – киоск выдачи талонов, информационные экраны</i>)	86,2	11,3	1,4	0	0	1,1
4. Продолжительность ожидания приема	73,1	20,1	4,3	0,2	0,5	1,8
5.1. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, ул. Грибоедова, 3	54,3	13,6	4,3	1,6	1,1	25,0
5.2. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута бульвар Свободы, 2 (в помещении ЗАО «СНГБ»)	58,1	14,5	2,2	0	0	25,1
5.3. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, бульвар Свободы, 2 (в помещении ОАО «Сбербанк»)	59,9	12,8	2,1	0,5	0	24,6
5.4. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, ул. Щепеткина, 14	51,5	14,5	1,8	1,2	1,2	29,7
6. Режимом работы МФЦ г. Сургута (<i>в рабочие дни недели с 08.00 до 20.00, в субботу с 08.00 до 18.00, без перерыва на обед</i>)	92,8	6,3	0,5	0	0	0,5
7.1. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (<i>в рабочие дни недели с 10.00 до 16.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) – г. Сургут, ул. Грибоедова, 3</i>)	50,3	19,8	2,4	1,2	0,6	25,7
7.2. Режимом работы удаленных рабочих	51,2	15,2	2,4	1,2	1,2	28,7

мест МФЦ г. Сургута (в рабочие дни недели с 10.00 до 16.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) – г. Сургут, ул. Щепеткина, 14						
7.3. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (в рабочие дни недели с 09.00 до 17.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) – г. Сургут, бульвар Свободы, 2 (в помещении ОАО «Сбербанк»)	60,2	12,5	1,7	0,6	0	25,0
7.4. Режимом работы удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута (в рабочие дни недели с 09.00 до 17.00, без перерыва на обед (суббота, воскресенье: выходной день) – г. Сургут, бульвар Свободы, 2 (в помещении ЗАО «СНГБ»)	60,6	13,7	0,6	0	0,6	24,6
Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной/ муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г. Сургута до получения конечного результата услуги?						
Очень сложный						1,7
Довольно сложный						7,1
Не очень сложный						35,7
Совсем не сложный						44,8
Затрудняюсь ответить						10,6
Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ г. Сургута, отметьте, пожалуйста, по какой причине:						
Меня все устраивает						91,5
Отсутствие сотрудников в рабочее время						0,2
Государственные и муниципальные услуги были оказаны некачественно						1,4
Невозможно дозвониться						4,6
Грубость, невнимательность сотрудников						0
Запутанная процедура оформления документов						2,5
Приходится ждать принятия решения больше установленного срока						2,5
Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу						2,1
Другое						0,9
Сколько раз Вы посещали МФЦ г. Сургута?						
Посещал 1 раз						16,5
Посещал дважды						25,3
Посещал неоднократно (3 и более раз)						58,2
Ваш пол						
Мужской						27,8
Женский						72,2
Ваш возраст						
От 18 до 24 лет						7,1
От 25 до 34 лет						34,3
От 35 до 44 лет						24,0
От 45 до 54 лет						16,3

Старше 55 лет	18,4
Образование	
Неполное общее среднее	4,2
Полное общее среднее	9,7
Среднее специальное	30,7
Незаконченное высшее	4,4
Высшее	51,1
Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?	
Студент, учащийся	1,1
Военнослужащие, правоохранительные органы	2
Газодобыча, транспортировка газа	2
Энергетика	2,5
Связь, коммунальное хозяйство	2,7
Временно без работы, безработный	2,7
Другое	5,2
Строительство	5,7
Транспорт	6,1
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	6,8
Государственное, муниципальное управление	9,7
Культура, наука, образование, здравоохранение	10,6
Нефтедобыча, переработка, геология	11,8
Сфера услуг, торговля (в том числе недвижимость)	13,1
Пенсионер	17,9
Пожалуйста, опишите Ваше материальное положение	
Мы можем позволить себе все, в том числе и приобретение квартиры и машины	11,3
Денег хватает на крупную бытовую технику, но мы не можем сейчас купить квартиру или машину	29,6
Денег хватает на одежду и питание, но купить сейчас бытовую технику было бы трудно	28,7
На питание денег хватает, но покупка одежды вызывает затруднения	14,0
Денег не хватает даже на питание. Мы еле-еле сводим концы с концами	4,0
Затрудняюсь ответить	12,4
Укажите, пожалуйста, Ваше обращение за получением услуг связано с деятельностью организации/предприятия, либо Вы обращались в собственных интересах?	
Обращался как представитель организации/предприятия	7,0
Обращался только в собственных интересах или интересах гражданина	93,0
Укажите, пожалуйста, организационно-правовую форму организации/предприятия, которую Вы представляете:	
Индивидуальный предприниматель	12,9
Некоммерческая организация	7,9
Общество с ограниченной ответственностью	18,8
Акционерное общество (публичное акционерное общество, закрытое акционерное общество и т.д.)	28,7
Полное товарищество	1,0
Другое	19,8
Затрудняюсь ответить	10,9

Отметьте, пожалуйста, срок существования (количество лет на рынке) организации/предприятия, которую Вы представляете:	
Менее 1 года	5,3
От 1 года до 3-х лет	6,4
3-5 лет	9,6
5-7 лет	3,2
7-10 лет	6,4
Более 10 лет	52,1
Затрудняюсь ответить	17,0

Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
2. Отметьте, пожалуйста, все случаи Вашего посещения МФЦ г. Сургута (Другое)		
56	Мой капитал детское пособие	1
61	Подача документов на детское пособие от 1,5 до 3 лет	1
93	Регистрация права	1
161	Получение субсидии	1
495	оплата госпошлины	1
3. Укажите, пожалуйста, почему Вы обратились именно в МФЦ г. Сургута для получения государственной/муниципальной услуги (вместо обращения непосредственно в орган, предоставляющий услугу)? (Другое)		
114	Замена паспорта	1
167	Запись по телефону	1
485	очередь идет быстро	1
256	По совету знакомых	1
5. Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг? (Другое)		
71	От выплат	1
254	Сайт МФЦ	1
7. На Ваш взгляд, нужно ли что-либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута? (Да (что именно))		
40	В средствах массовой информации рассказать о наличии и видах услуг МФЦ	1
55	С маленькими детьми без очереди	1
59,152,258,298,323,302	Повысить профессионализм операторов	6
61	В выходные дни большие очереди	1
63,407	Нужна вода для клиентов, кондиционеры	2
66	Более подробной информации по вопросу	1
71	Правильный ответ от соц.служб	1
82	Нужна операционная касса банка	1
86	Постоянно работало на Щепеткина 14 рядом с местом проживания	1
96	Рекламные щиты	1
106	Многоканальный телефон	1
111	Увеличить область охвата услуг	1
138	Актуальность, полнота информации на сайте МФЦ	1
156	Расширить возможности обращения граждан в случае несогласия с принятым решением	1
157,463	Почему отменили услугу ксерокопирования	2
164,182,	Увеличить количество телефонных каналов (бывает сложно дозвониться)	2
165,258	Скорость обслуживания	2

194	Убрать стажера со стойки администратора	1
198	Поставить копировальный автомат, чтобы долго не стоять в очереди	1
207	Реклама	1
238	Лучше подготавливать стажёров (очень долго работал, около 1ч40 мин)	1
242	Упростить «переходы» (на сайте) по конкретной операции	1
250	Трудно добраться	1
484	Убрать «Оцените качество обслуживания»	1
487	Размещение списка необходимых документов на сайте МФЦ	1
254,298,465	Расширение количества окон	3
263,285	Улучшение условий работы сотрудников МФЦ, повышение зп	2
279,294	Более полная информация по социальным программам, необходимым документам	2
403	Услуги нотариуса	1
398	Возможность подавать документы на выписку ЕГРП списком	1
333	Мало известно про отделение в ТЦ «Агора»	1
319	Сотрудничество с органами напрямую	1
318	Консультация по скайпу	1
303	Информацию направлять адресно в почтовый ящик	1
467	Детская комната	1
460	Информирование граждан о примерном времени ожидания вызова по талонам	1
446	Оповещать по телефону	1
495	Уточнение полноты документов необходимых для получения услуги	1
10. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги? (Другое)		
198, 475, 497, 161, 113, 92	Нет проблем; Не приходилось	6
258	Низкий уровень специалистов	1
323	Потеря документов	1
499	Неправильная выдача талона	1
11. Скажите, пожалуйста, сколько примерно времени Вы потратили на ожидание в очереди:		
472	сразу пригласили	1
13. 1. Ваши предложения: по изменению режима работы МФЦ г. Сургута		
32,63,97,136,150,181,224,241,290,491	Всё устраивает	10
82	Продлить работу до 22:00	1
102,216,	Предложений нет	2
105,497	Хорошо	2
111,112,114,129,175,192,201,254	Нет	8
113	Не надо	1

132,172,19 8,207	Удовлетворительный	4
138	Круглосуточный режим работы	1
163	Нечего не надо менять	1
222,229,	График работы отличный	2
242	Отлично слажена работа, отличный вежливый персонал	1
333	2 раза в месяц работать в воскресенье	1
328	с понедельника по пятницу	1
13.2 Ваши предложения: по изменению режима удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута		
32,43,51,58 ,63,150,	Всё устраивает	6
40	Не хватает маленькой детской площадки или столика с карандашами	1
97	Как в Сити-Молле бы графики	1
102,111,11 4,129,136,1 75,192,201, 254	Нет	9
105	Хорошо	1
113	Не надо	1
159	Продлить режим работы	1
172	Удовлетворительный	1
204	Суббота рабочий день (перенести выходной на любой будний день)	1
207	Затрудняюсь ответить	1
216	Нет предложений	1
229	Услугами удалённых рабочих мест не пользуюсь	1
239	На Грибоедова добавить ещё одно рабочее место	1
484,328	Удаленные рабочие места не нужны	2
263	Те, кто шумит, лишаются права на прием	1
13.3 Ваши предложения: по изменению режима работы МФЦ г.Сургута (Другое)		
37,378	Поставьте кулеры с водой	2
48	Стало намного проще получать услуги в МФЦ. Качество оказания услуг намного выше, чем в органах.	1
78	Душно в помещении	1
102,111,20 1,490,254	Нет	5
139	Предложений нет	1
161	Всё устраивает	1
188	Сделать уголок для детей: стол, карандаши	1
207	МФЦ отдалено от города	1
408	отдельный кабинет по работе с проблемными клиентами	1
349	запись на прием по телефону	1
303	Кондиционеры дуют в спину, в зале холодно	1
15. Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ г. Сургута, отметьте, пожалуйста, по какой причине (Другое)		
59	Некомпетентность сотрудников – не всегда, но бывает	1
475	Большой пакет документов	1

17. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг?		
31, 258	Повысить уровень знаний рабочим	2
37,223,235,	Меня все устраивает	3
58	Работа с клиентами по Интернету (эл. почте)	1
59,302	Сократить сроки выдачи документов	2
66	Более обширно разъяснить перечень документов для внесения денежной компенсации	1
82,475,353	Сокращение объема пакета документов. Многие документы (копии) уже есть в базах данных	3
102,216,22 2	Нечего	3
105,258,46 0	Ускорить оформление документов	3
113	Ни как	1
114,132,	Нет	2
138	Копирование документов сотрудником МФЦ (возможно платно)	1
150	Минимизировать очереди	1
150	Нужны терминалы	1
150	Нужны копировальные машины	1
174	Увеличить количество окон	1
182	Не делать ксерокопии документов, которые были сделаны ранее и нечего не изменилось в них на момент следующего посещения МФЦ	1
204	Не сдавать каждый раз документы, уже ранее сдаваемые	1
207	Вывесить расписание автобусов №51,52 непосредственно в МФЦ и интернете	1
229	По возможности увеличить количество одновременно работающих специалистов	1
242	Отрегулировать приём-подачу документов в ГИБДД (хотя к МФЦ это не относится)	1
248	Удешевление услуг ЖКХ	1
487	Размещения списка необходимых документов на сайте МФЦ	1
298	Забирать документы могли как сотрудники банка, так и обратившиеся граждане	1
406	кулер	1
333	Отделения МФЦ открыть ближе к центру города	1
458	Сохранение персональных данных, при письменном согласии	1
21. Отметьте, пожалуйста, Ваш основной род занятий, либо сферу деятельности, представляемой Вами организации / предприятия (в случае, если Ваше обращение за получением услуг связано с деятельностью организации / предприятия) (Другое)		
8,252	Страхование	2
11	Банковский работник	1
29	МП	1
30	Государственное управление	1
44	Юриспруденция	1
63	Секретарь	1
74	Д/з	1
89	Банк	1
132,377	Инвалид 2 группы	2

159,165,	Финансовая организация	2
201	Инвалид 1 группы	1
343	Управление персоналом	1
500	Мебельщик	1
23. Укажите, пожалуйста, организационно-правовую форму организации/предприятия, которую Вы представляете (Другое)		
2,57	Муниципальная	2
37	ФГУП	1
43	СГМУП	1
104	МКУ	1
115,116,15 5,201,	Физическое лицо	4
198,216,24 8,497	Пенсионер	4
241	Бюджет	1
244	Не работаю	1
490	муниципальное унитарное предприятие	1