



**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:*

ВАЛИЕВА Р.Р. – начальник информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город».

*Составитель:*

РАМАЗАНОВА М.Б. – специалист по связям с общественностью МКУ «Наш город».

**Сургут, 2017 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».....	18
Заключение .....	28
Приложение 1. Таблицы линейных распределений.....	30
Приложение 2. Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов.....	36

## 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 27.02.2017 № 258 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2017 год» (с изменениями от 10.04.2017 № 588) 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, оказывающий государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна»)<sup>1</sup>.

**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.

---

<sup>1</sup> Полевой этап исследования проведен в марте – сентябре 2017 года согласно приложению к распоряжению Администрации города от 27.02.2017 № 258.

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 2017 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, обращавшихся в МФЦ города, и постоянно проживающих на территории города (n=500), не вероятностная 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
<b>1. Подготовительный этап</b>		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ и расчет выборки исследования	Февраль – Март 2017
1.2	Составление опросника, создание и согласование диагностического инструментария	Март 2017
<b>2. Организационный этап</b>		
2.1	Проведение опроса среди потребителей государственных и муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна»	Март – Сентябрь 2017
<b>3. Завершающий этап</b>		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	Сентябрь – Октябрь 2017
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	Октябрь 2017
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	Октябрь 2017

## 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 2017 года за получением услуг в МФЦ города Сургута.

При анализе результатов анкетирования выявлено не пропорциональное количественное разделение участников исследования по гендерному признаку, в пользу женщин (71,5% против 28,5%)<sup>2</sup>. 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).

<sup>2</sup> Требования к квотированию по половозрастному признаку не предъявлялось.

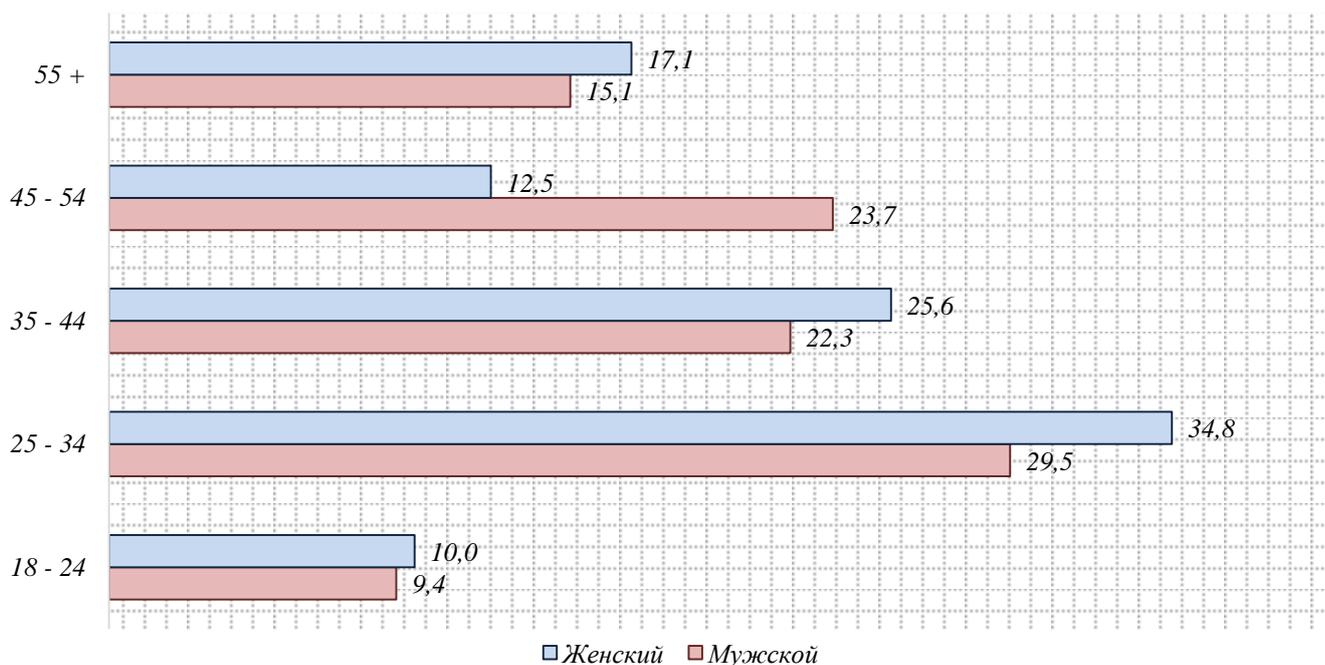


Рис. 1. Половозрастная характеристика респондентов, в %

Возрастная градация респондентов представлена следующим образом (Рис. 2). Преобладание респондентов в возрасте от 25 до 34 лет связано с тем, что молодые люди чаще соглашаются участвовать в опросе. Больше половины опрошенных имеют высшее образование (48,2%), меньше всего представлены респонденты с незаконченным высшим (5,4%) и неполным общим средним образованием (5,8%) (Рис. 3).

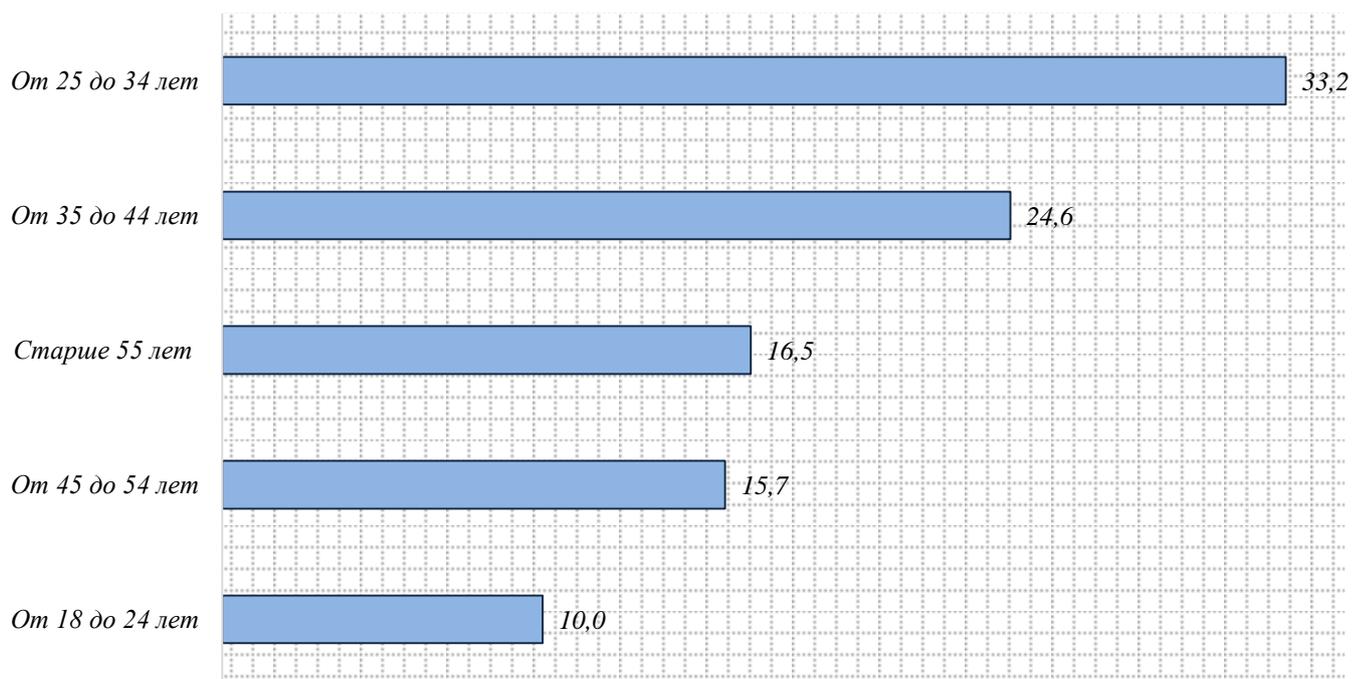


Рис. 2. Возраст респондентов, в %

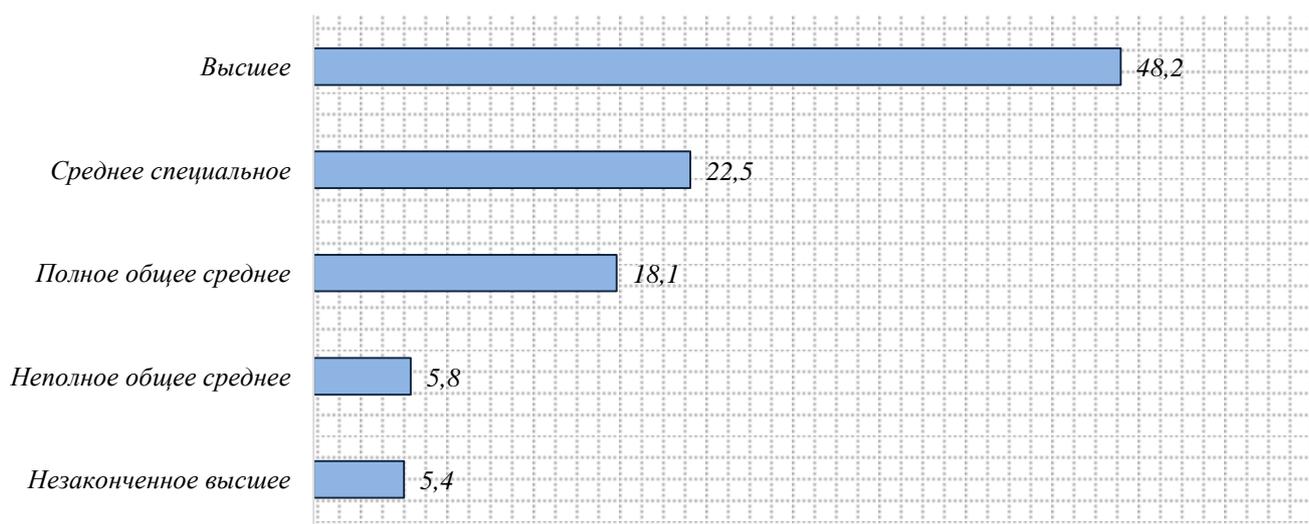


Рис. 3. Ваше образование, в %

Относительно основного рода занятий потребителей, попавших в выборку исследования, были выявлены следующие результаты: 16,2% опрошенных являются пенсионерами, 12,4% трудятся в сфере образования, здравоохранения, культуры и науки. В меньшем количестве в выборку опроса попали работники средств массовой информации (0,4%) (Рис. 4).



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

Относительно своего материального благосостояния, большинство респондентов отметили, что денег хватает на одежду и питание, но купить сейчас бытовую технику было бы им трудно (31,1%). О том, что денег хватает на крупную бытовую технику, но покупка недвижимости вызывает затруднение ответили 30,7%. О существовании материальных трудностей (семейного бюджета не хватает даже на питание), заявили 2% потребителей, попавших в выборку исследования (Рис. 5).



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

Среди заявителей многофункционального центра, попавших в выборку исследования 2017 года, 88,8% ответили, что обращались в собственных интересах или интересах гражданина, тогда как оставшиеся 11,2% являлись представителями организаций или предприятий города. В качестве организационно-правовых форм организаций, которые представляли респонденты, чаще всего упоминались общества с ограниченной ответственностью – 23,4% и акционерные общества (публичное акционерное общество, закрытое акционерное общество и т.д.) – 17,2%<sup>3</sup>. Затруднились ответить на вопрос 19,5% (Рис. 6).

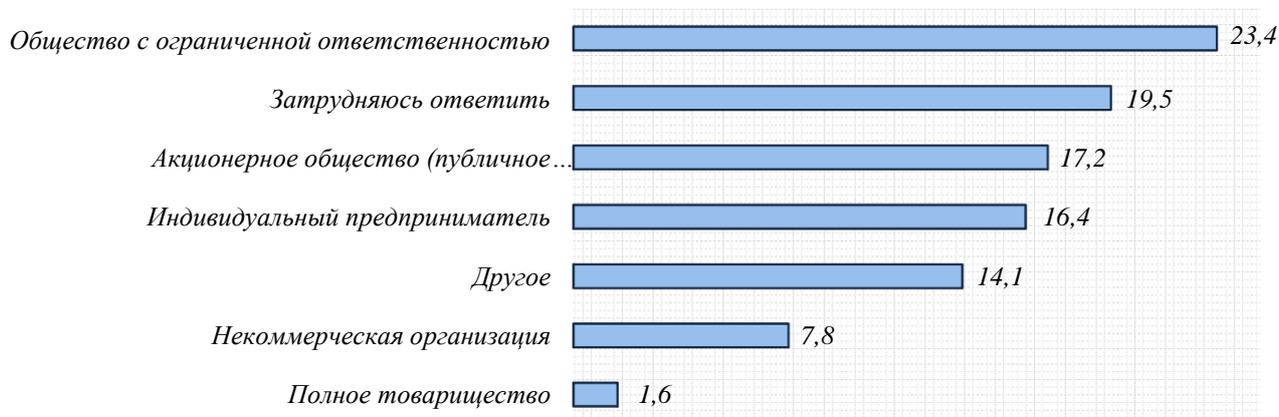


Рис. 6. Укажите, пожалуйста, организационно-правовую форму организации/предприятия, которую Вы представляете, в %

<sup>3</sup> В описание диаграммы не вошли ответы респондентов, полученные в варианте «Другое».

Срок существования большинства организаций/предприятий, представителем которого являлся участник опроса – более 10 лет (40,5%). Наименьшее количество ответов было получено от представителей тех организаций, чей срок существования на рынке составил от 3 до 5 лет (5%) (Рис. 7).

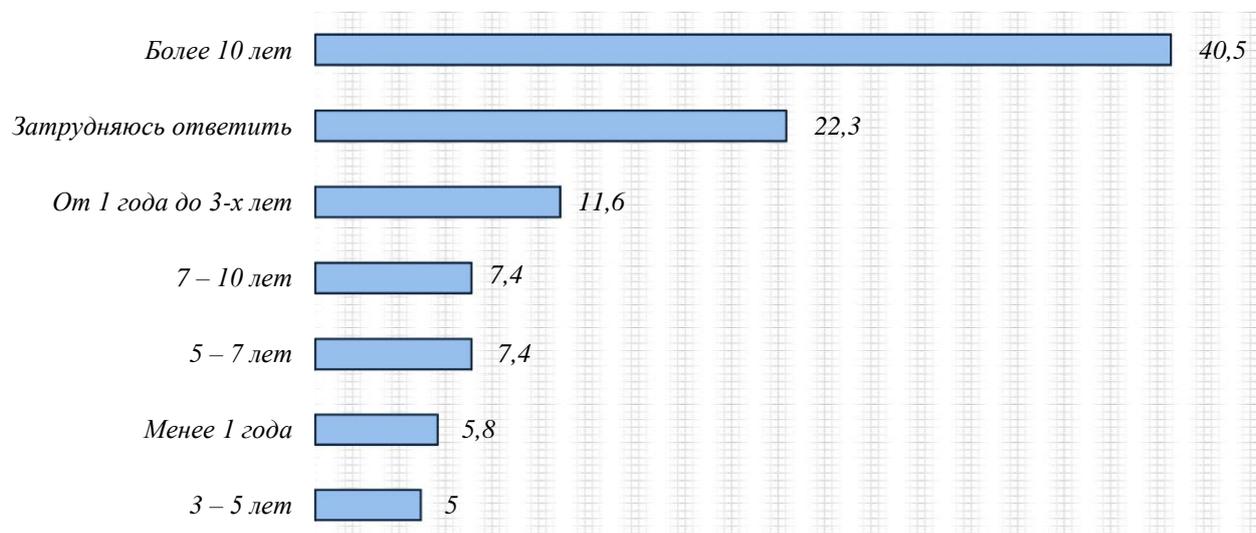


Рис. 7. Отметьте, пожалуйста, срок существования (количество лет на рынке) организации/предприятия, которую Вы представляете, в %

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

В отношении оценки деятельности специалистов МФЦ, ежегодно наблюдается сохранение тенденции высокого уровня обслуживания. Так более 90% респондентов отмечают внимательное и вежливое отношение со стороны сотрудников и более 6% ответивших «скорее удовлетворены, чем не удовлетворены» качеством обслуживания (Рис. 8). «Удовлетворены полностью» компетентностью специалистов более 80% анкетироваемых, однако необходимо отметить, что в данном вопросе процент ответов респондентов, выбравших относительную удовлетворенность выше, чем в предыдущем году (Рис. 9).

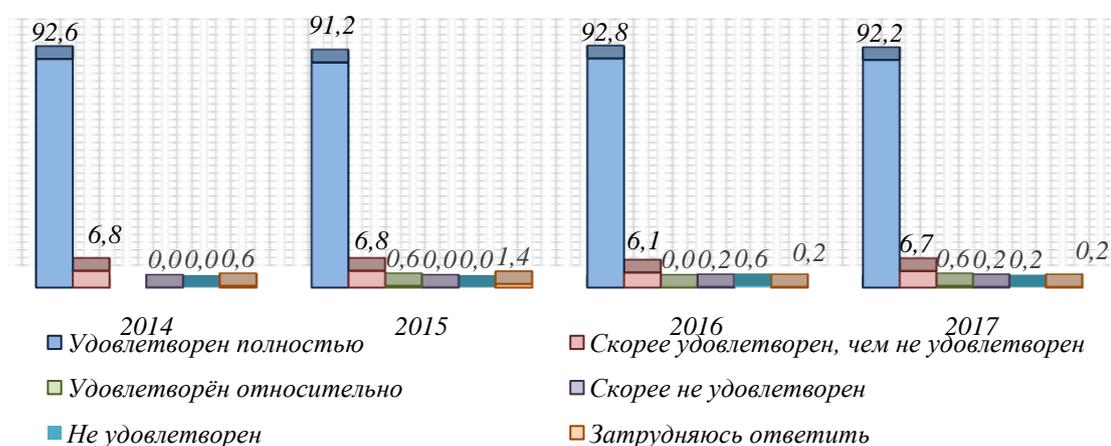


Рис. 8. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг: «Внимательностью и вежливостью сотрудников МФЦ г. Сургута», в динамике 2014 – 2017 гг., в %

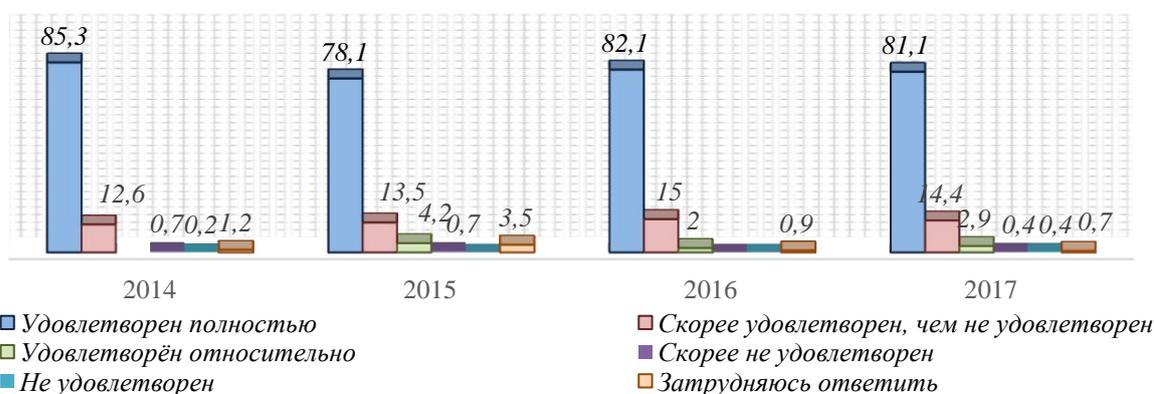


Рис. 9. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг: «Компетентностью сотрудников», в динамике 2014 – 2017 гг., в %

Так же более 87% участников опроса «удовлетворены полностью» общим уровнем обслуживания со стороны специалистов многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута (Рис. 10). Анализ динамики ответов респондентов на протяжении 4-х лет по вопросу оценки качества консультаций по телефону или ответов на письменные запросы, показал, что уровень удовлетворенности участников исследования варьируется от 62 до 71 процента (Рис. 11). Однако необходимо отметить, что больше половины потребителей услуг не использовали предварительную консультацию по телефону (Рис. 12).

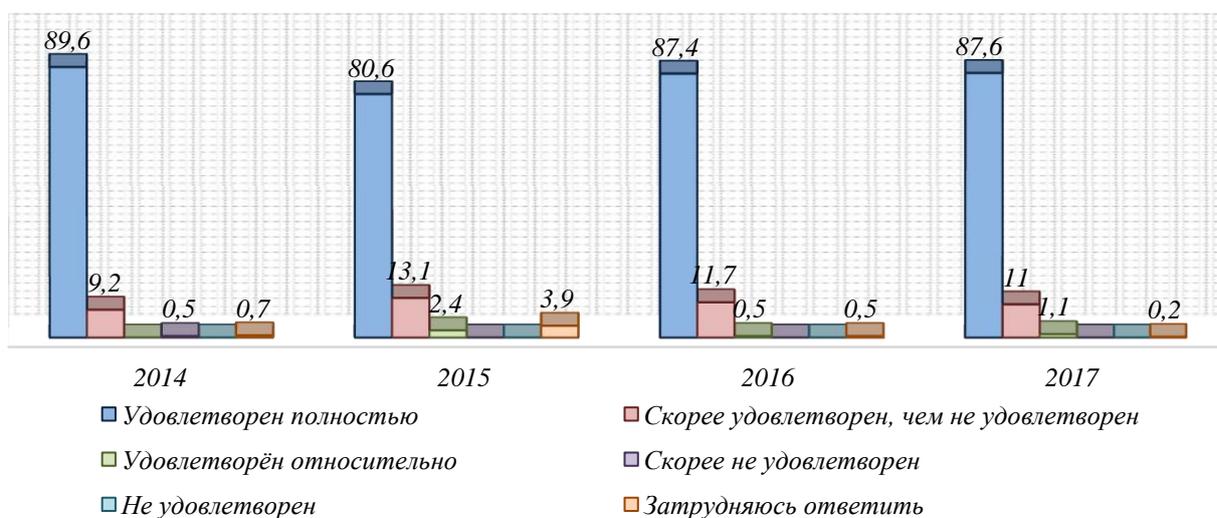


Рис. 10. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг: «Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников», в динамике 2014 – 2017 гг., в %

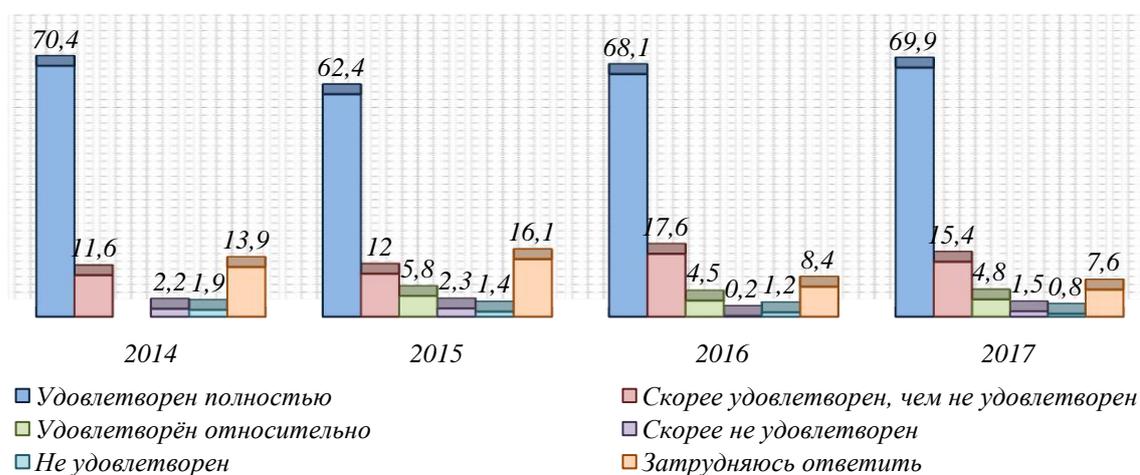


Рис. 11. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг: «Ответами на Ваши звонки по телефону или письменные запросы», в динамике 2014 – 2017 гг., в %

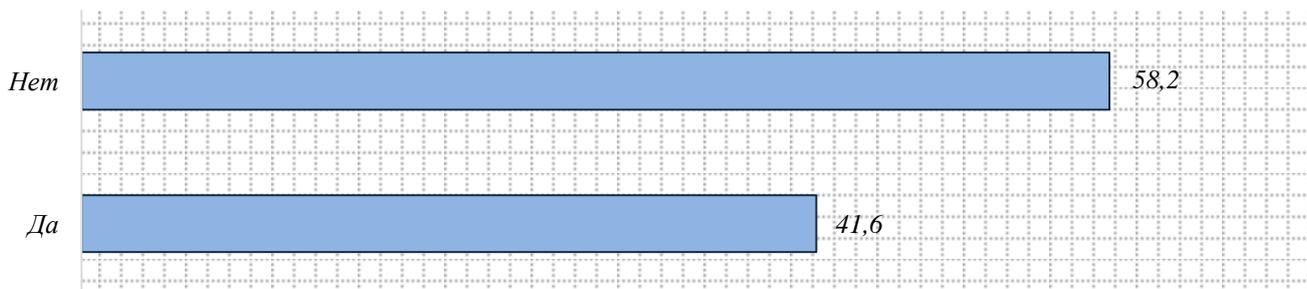


Рис. 12. Пользовались ли Вы возможностью предварительного консультирования по телефону?

Высокий уровень удовлетворенности качеством обслуживания со стороны специалистов МФЦ подтверждается при анализе ответов на вопрос «Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута в процессе предоставления государственной / муниципальной услуги?». По результатам опроса выявлено, что подавляющее большинство респондентов (91,1%) не сталкивались с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута (Рис. 13).

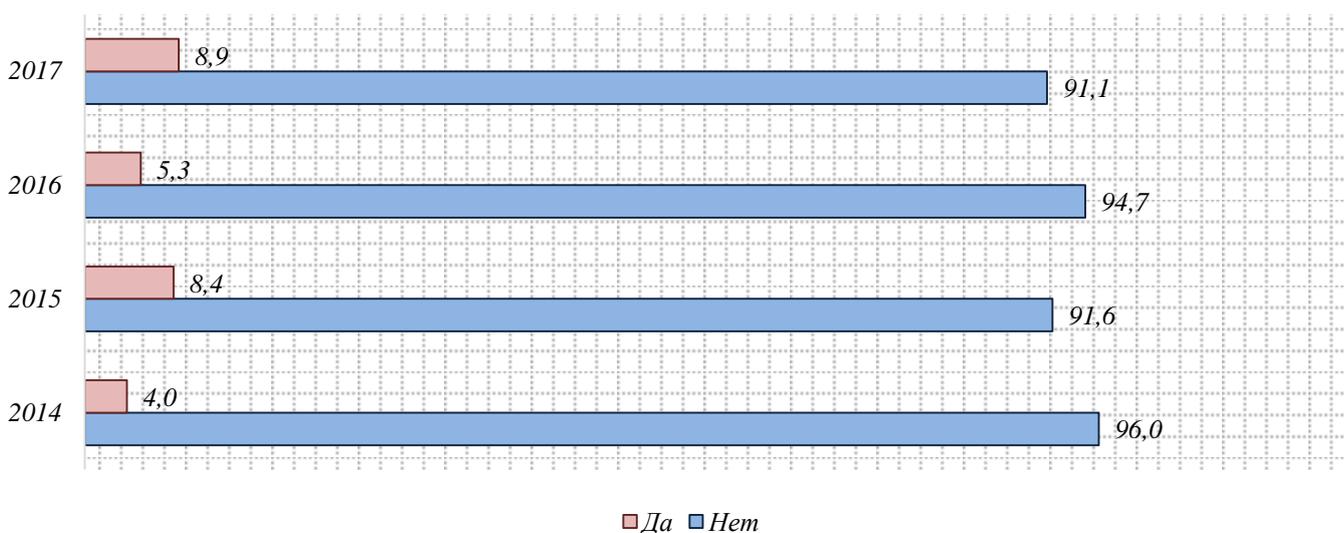


Рис. 13. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

Среди ответов тех, кто столкнулся с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута (8,9% от общего числа респондентов), более половины опрошенных указали, что им предоставлена неполная (недостовверная) информация по оказанию государственной / муниципальной услуги – 62,7%, 32,2% участников анкетирования указали, что столкнулись с требованием предоставления документов, не предусмотренных действующим законодательством. Практически четверть потребителей выбрали

вариант ответа «другое» и назвали такие варианты, как: «не приходилось сталкиваться с проблемами» (4,5%) и «ошибки со стороны специалистов при приеме документов» (4,5%)<sup>4</sup> (Табл. 2).

*Таблица 2. Если да, то, с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?<sup>5</sup>, в динамике 2014 – 2017 гг., в %*

	2014	2015	2016	2017
Предоставление неполной (недостовой) информации по оказанию государственной\муниципальной услуги	* <sup>6</sup>	58,8	69,7	62,7
Требование предоставления документов, не предусмотренных действующим законодательством	30,8	15,7	24,2	32,2
Некультурное, хамское отношение	0,0	7,8	0,0	3,4
Отказ в приеме документов при оформлении услуги, предоставление которой предусмотрено через МФЦ	7,7	9,8	6,1	10,2
Другое	0,0	23,5	15,2	20,3

За годы проведения исследования, выявлен высокий уровень обслуживания клиентов специалистами многофункционального центра города Сургута, оказывающего государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна». Традиционно наименьший уровень удовлетворенности качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг, отмечали в отношении телефонных консультаций и ответов на письменные запросы потребителей.

Анализ результатов исследований 2014-2017 гг., в части оценки деятельности сотрудников многофункционального центра города Сургута, 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 96,93%<sup>7</sup>.**

<sup>4</sup> С полным перечнем ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

<sup>5</sup> Следует обратить внимание, что респонденты имели возможность дать несколько ответов, по этой причине сумма ответов превышает 100%.

<sup>6</sup> Вариант ответа не предполагался.

<sup>7</sup> Среднее арифметическое значение, выявленное в результате сложения суммы ответов («Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворен», «Удовлетворён относительно») 4 показателей (Рис. 8, рис. 9, рис. 10, рис. 11) и деления на 4.

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

Одним из аспектов эффективной работы МКУ «МФЦ», является своевременное и актуальное информационное сопровождение своей деятельности.

Рейтинг источников получения информации потребителями, попавшими в выборку исследования, возглавляет личная консультация с сотрудником в МФЦ г. Сургута. Вторым, по предпочтениям респондентов, средством получения необходимой информации, являются «рассказы родственников, знакомых, коллег». Далее, по количеству ответов, следует «интернет». Данная тенденция сохраняется ежегодно (Табл. 3).

Таблица 3. Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг?, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

	2014	2015	2016	2017
Информационные стенды, брошюры, памятки в МФЦ г. Сургута	18,2	23,6	20,8	17,7
Информационные стенды, брошюры, памятки в органе, предоставляющем услугу	13,0	9,3	7,9	6,6
Личная консультация с сотрудником в МФЦ г. Сургута	32,0	37,3	41,7	45,3
Личная консультация со специалистом в органе, предоставляющем услугу	10,7	13,7	14,1	12,3
Консультация по многоканальному телефону в МФЦ г. Сургута	8,7	23,2	25,6	23,3
Консультация по телефону в органе, предоставляющем услугу	4,7	9,1	6,0	4,3
Публикации в газетах	6,3	3,6	6,0	3,7
Передачи на телевидении, радио	13,6	8,1	14,3	10,7
Рассказы родственников, знакомых, коллег	35,2	23,6	41,3	38,3
Интернет (интернет-сайте Администрации города)	23,1	25,0	31,9	30,7
Другое	2,0	1,4	1,2	1,4

Анализ оценок отдельных аспектов информационного сопровождения деятельности многофункционального центра показал, что наибольшую удовлетворенность респондентов вызывают: **качество информации** (объем (полнота) предоставляемой информации, актуальность (достоверность на момент обращения) и **количество источников получения информации**. Сравнение результатов с данными, полученными в предыдущем году, позволили отметить незначительный рост показателя «абсолютной удовлетворенности»<sup>8</sup> качеством информации (Рис. 14).

<sup>8</sup> Ответы «Удовлетворён полностью».

Необходимо отметить, что по второму критерию удовлетворенности качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ (доступность получения информации: по телефону МФЦ г. Сургута, ч/з сайт Администрации Сургута, информационные стенды в помещении МФЦ г. Сургута), процент выбора ответа «полностью удовлетворен» снизился незначительно (Рис. 15).

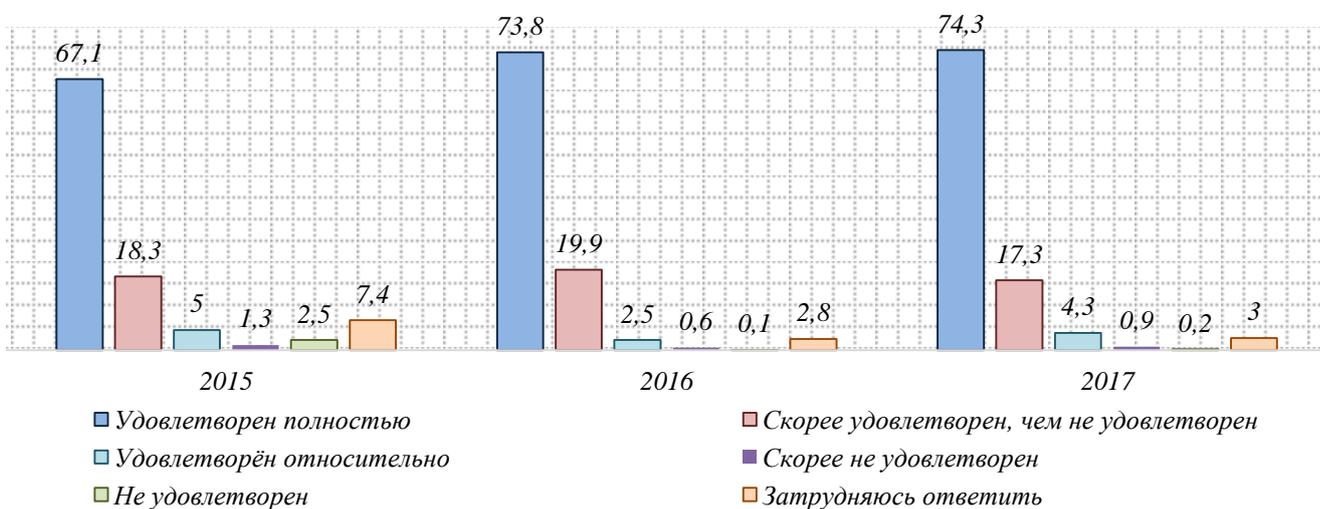


Рис. 14. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг: «Качеством информации (Объёмом (полной) предоставляемой информации, актуальностью (достоверностью на момент обращения); количеством источников получения информации)<sup>9</sup>», в динамике 2015 – 2017 гг., в %

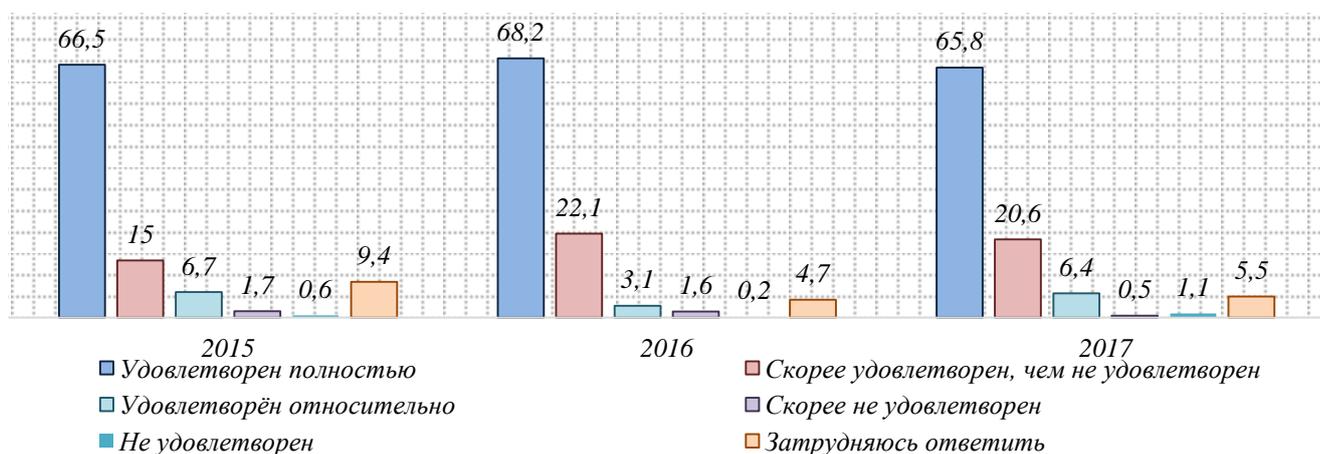


Рис. 15. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг: «Доступностью получения информации: по телефону МФЦ г. Сургута, ч/з сайт Администрации Сургута, информационные стенды в помещении МФЦ г. Сургута», в динамике 2015 – 2017 гг., в %

<sup>9</sup> Данный показатель за 2015 – 2016 года рассчитан путем нахождения средней арифметической среди трех критериев удовлетворенности качеством информационного сопровождения: «объемом (полной) предоставленной информации», «актуальностью (достоверностью на момент обращения)», «количество источников получения информации».

Далее респондентам был задан вопрос: «На Ваш взгляд, нужно ли что – либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута?». Так 80,9% потребителей услуг, указали, что нет необходимости в модернизации (Рис. 16).



Рис. 16. На Ваш взгляд, нужно ли что – либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута?, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

Среди конкретных предложений, указанных респондентами (19,1%) по улучшению качества информационного сопровождения многофункционального центра города Сургута, можно выделить 5 направлений необходимых улучшений:

**1. Телефонные консультации:** «Дополнительный номер телефона, невозможно дозвониться по телефону», «Более качественная подготовка сотрудников, производящих консультацию по телефону», «Выделить еще сотрудника для ответов на телефонные звонки».

**2. Работа специалистов:** «Чтобы специалисты сами переводили на другое окно», «Чтобы работали все окна и более компетентные специалисты», «Установить координатора в помещении зала ожидания», «Ускоренные работы сотрудников», «Компетентность сотрудников по отдельным вопросам», «Не брать стажеров на прием документов», «Побольше сотрудников», «По всем вопросам обслуживать в одном окне», «Образованность экспертов», «Помощь в составлении документов», «Проводить обучение сотрудников, разные специалисты говорят разную информацию по одному и тому же вопросу».

**3. Время ожидания:** «Время в талоне должно соответствовать времени приема», «Меньше бумажной волокиты и очередей», «Очередь в Сити – молле», «Хочется получать талон в день обращения, а не на следующий день», «Чтобы прийти и пройти без талонов в течение 1 часа».

**4. Рекламное сопровождение:** «Реклама в СМИ, в соц. сетях», «Больше информации о предоставлении услуг, перечень», «Побольше информации».

**5. Предложения по модернизации:** «В расписке о приеме документов указывать 6-значный номер заявки, который приходит по смс, так как если документов много тяжело понять какие документы зарегистрированы», «Сайт, где можно узнать о готовности документов и отслеживать их во время обработки до получения», «При попытке найти на сайте информацию, затрачено много времени, поиск по контексту не помогает», «Удобно было бы создать базу знаний, где при входе – «параметры запроса», на выходе – «список услуг», «Качество интернет-порталов», «Открыть еще одно отделение, расширяться», «Ускорить работу программ ПО», «Прием документов в электронном виде», «Отслеживать, действительно ли приходит смс-оповещение», «Увеличить количество терминалов Сбербанка», «Услуги оплаты госпошлины очень долго через банкомат»<sup>10</sup>.

---

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

#### 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» повторно – увеличивается (Рис. 17).

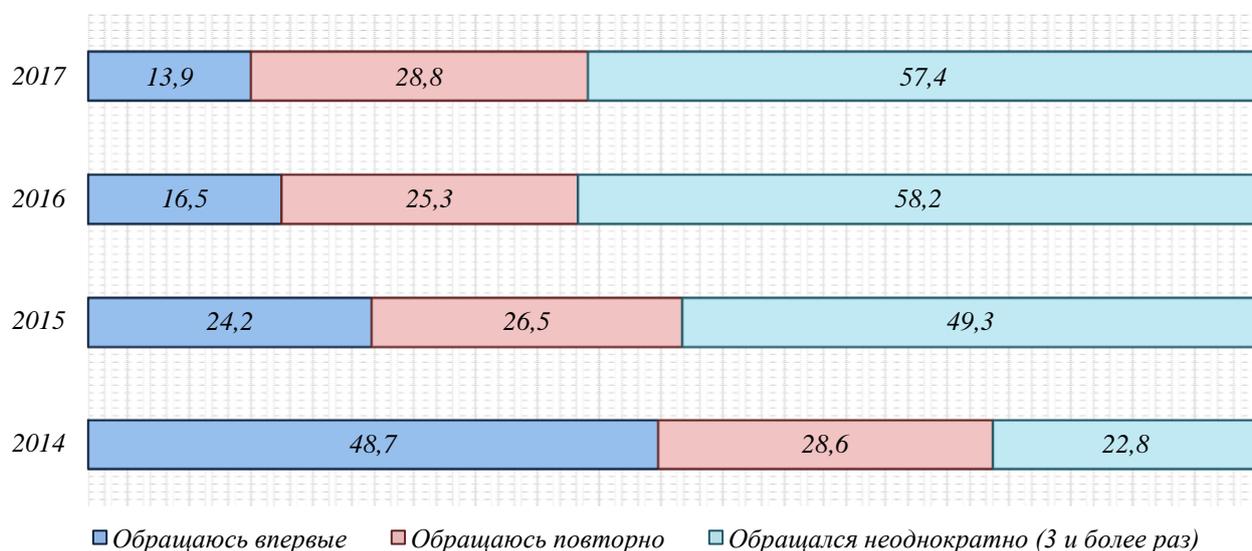


Рис. 17. Обращались ли Вы ранее в МФЦ г. Сургута?, в динамике 2014 – 2017 гг., <sup>11</sup> в %

Ежегодно главной причиной посещения многофункционального центра города Сургута является потребность в подаче документов, необходимых для получения услуги, далее по частоте ответов следует – получение консультации о порядке предоставления услуги и на третьем месте условного рейтинга – получение результата предоставления государственной / муниципальной услуги (итоговый документ) (Рис. 18).

<sup>11</sup> В предыдущих годах вопрос был сформулирован иначе: «Сколько раз Вы посещали МФЦ г. Сургута?»

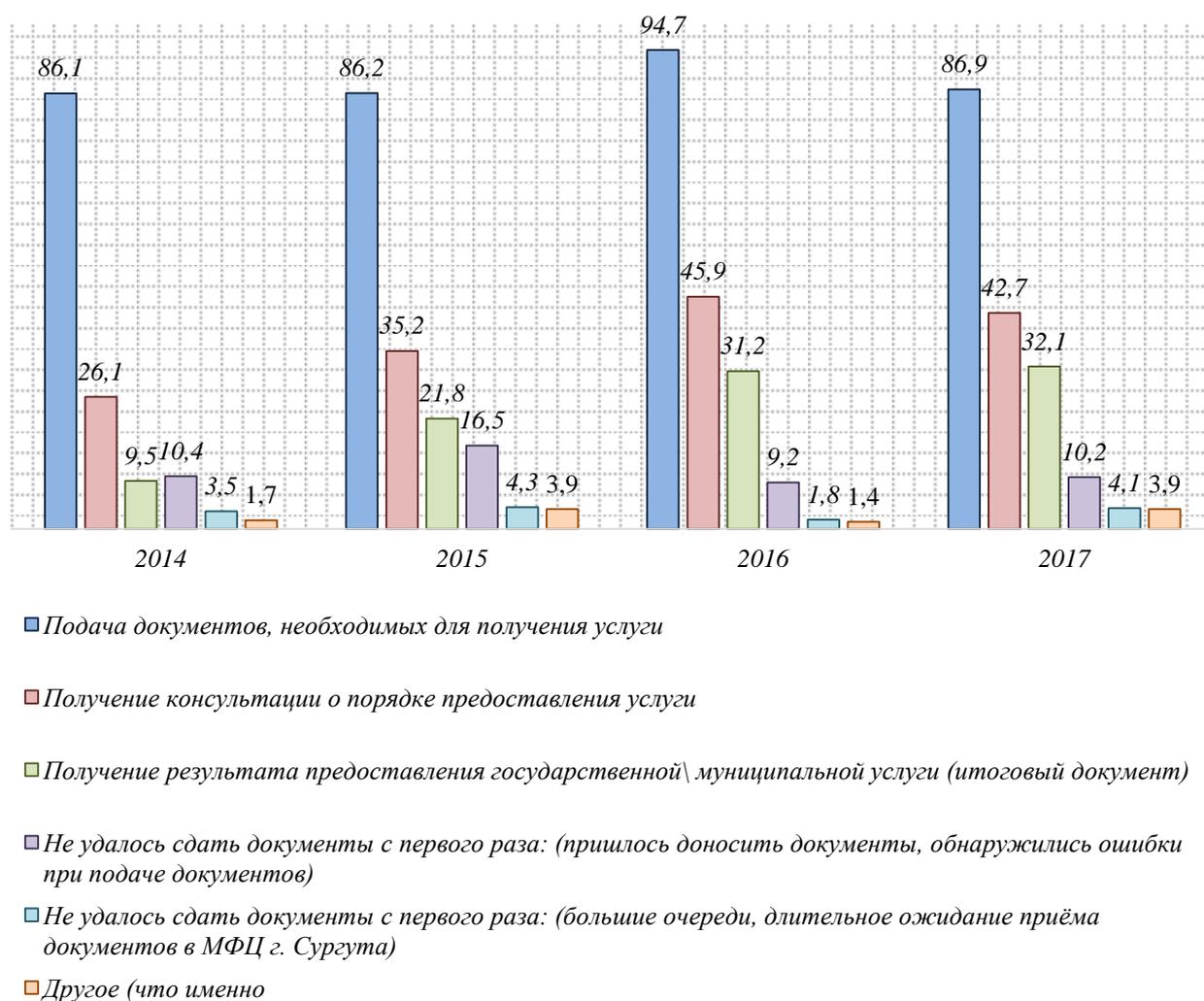


Рис. 18. Отметьте, пожалуйста, все случаи Вашего посещения МФЦ г. Сургута<sup>12</sup>, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

Главными мотивами выбора многофункционального центра 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 (56,7%), более удобное территориальное расположение и график работы (35,7%). Вариант ответа «прекращение приема заявителей в органах, предоставляющих государственные услуги» (27,1%) был отмечен респондентами чаще, чем в 2016 году, а вариант выбора МФЦ из-за больших очередей в органе, предоставляющем услугу, вовсе потерял свою актуальность (Рис. 19).

<sup>12</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

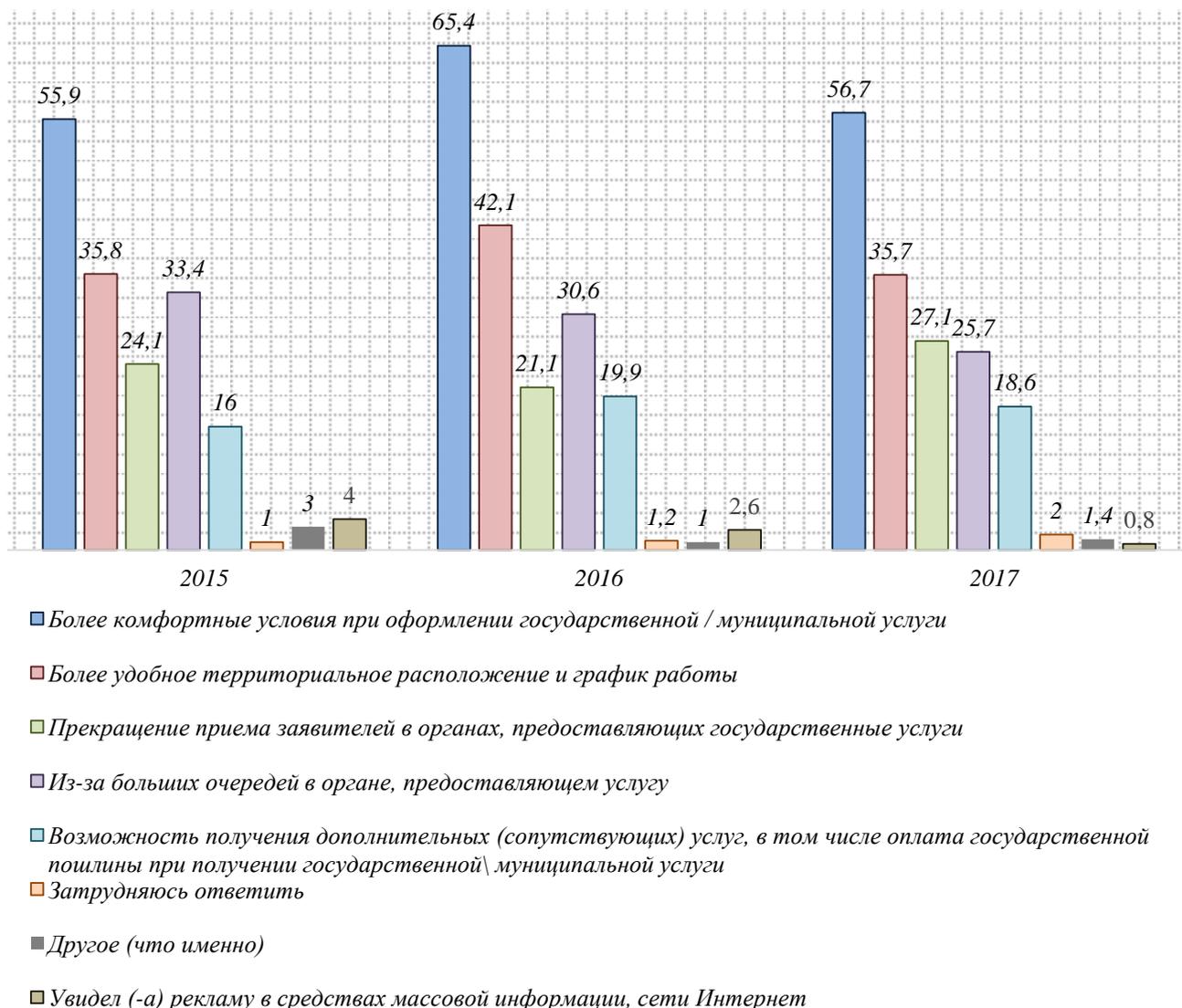


Рис. 19. Укажите, пожалуйста, почему Вы обратились именно в МФЦ г. Сургута для получения государственной/муниципальной услуги (вместо обращения непосредственно в орган, предоставляющий услугу)?, в динамике 2015 – 2017 гг., в %

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 2016 года, положительная динамика отмечается по всем пунктам таблицы (Табл. 4). 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;
- соблюдение температурного режима, наличие санитарных помещений;
- оборудование входа в здание (помещение) МФЦ г. Сургута;

- оборудование мест для заполнения документов;
- порядок предоставления документов;
- режим работы МФЦ г. Сургута.

Сохраняя оценку выше среднего (85,2% и 85,2% соответственно), наименьшая удовлетворённость, по сравнению с иными критериями, отмечается в ответах респондентов, касающихся уровня комфортности и режима работы дополнительного офиса МФЦ г. Сургута по ул. Профсоюзов, д. 11. Необходимо отметить, что данные результаты могут быть связаны с тем, что основной объем респондентов, попавших в выборку исследования, опрашивался в отделении МФЦ, находящемся в ТРЦ «Сургут Сити – молл».

Таблица 4. Уровень удовлетворенности условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г. Сургута по отдельным показателям, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

	Степень удовлетворённости			
	2014 <sup>13</sup>	2015 <sup>14</sup>	2016	2017
1. Уровнем комфортности предоставления услуг в целом	99,0	97,6	99,6	99,1
1.1. Местонахождением МФЦ г. Сургута (наличие городского общественного транспорта, бесплатные места парковки для автомобильного транспорта, и др.)	86	91,3	95,7	96,8
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	99,0
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	91,2
1.4. Соблюдением температурного режима, наличием санитарных помещений	96,2	94,3	96,6	98,1
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	99,3
2. Доступностью получения услуг для всех категорий граждан	95,9	94,8	96	96,9
2.1. Оборудованием мест для заполнения документов (наличие форм (бланков) документов, необходимых для получения услуг, количество столов, стульев, канцелярских принадлежностей, др.)	95,5	95,5	97,6	98,5
2.2. Сроками предоставления услуг	92,3	92	96,8	97,8
2.3. Возможностью произвести обжалование	82,6	77,8	86,1	86,3
2.4. Степенью информированности, в частности о правилах и условиях предоставления услуг	91,9	91,1	96,8	96,5
2.5. Порядком предоставления документов	95,3	93,5	98,3	98,6
3. Организацией очередности приема (наличие электронной системы управления очередью, удобство пользования)	95,1	94,9	98,9	97,6

<sup>13</sup> Степень удовлетворенности потребителей качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг, в 2014 году, рассчитывалась из совокупности процентов ответов: «Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворен».

<sup>14</sup> Степень удовлетворенности потребителей качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг, в 2015, 2016, 2017 годах, рассчитывалась из совокупности процентов ответов: «Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён», «Удовлетворен относительно».

<i>компонентами системы – киоск выдачи талонов, информационные экраны)</i>				
4. Продолжительность ожидания приема	90,4	92,5	97,5	97,7
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	99,3
5.1. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, ул. Грибоедова, 3	* <sup>15</sup>	60,9	72,2	*
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	*
5.3. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, бульвар Свободы, 2 (в помещении ЗАО «СНГБ»)	*		74,8	*
5.4. Уровнем комфортности удаленных рабочих мест МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, ул. Щепеткина, 14	*	57,2	67,8	*
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	*
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	*
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	*
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	*
6.1. Уровнем комфортности дополнительного офиса МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, ул. Профсоюзов, 11 (ТРЦ «Агора», 3 этаж)	*	*	*	85,2
6.2. Режимом работы дополнительного офиса МФЦ г. Сургута: пн-пт – с 8:00 до 20:00, сб – с 8:00 до 18:00, без перерыва на обед (воскресенье – выходной день) – г. Сургут, ул. Профсоюзов, 11 (ТРЦ «Агора», 3 этаж)	*	*	*	85,2

Анализ ответов респондентов показал, что 63,0% потребителей услуг МФЦ при подаче документов затратили не более 15 минут (Рис. 20), такое же количество времени потратили на получение результата услуги во время визита 59,3% (Рис. 21). Сравнение результатов исследований двух последних годов выявило, что время ожидания в очереди при подаче документов увеличилось, а при получении результата обращения снизилось.

<sup>15</sup> «\*» отмечены показатели, не определявшиеся в 2014, 2017 годах.

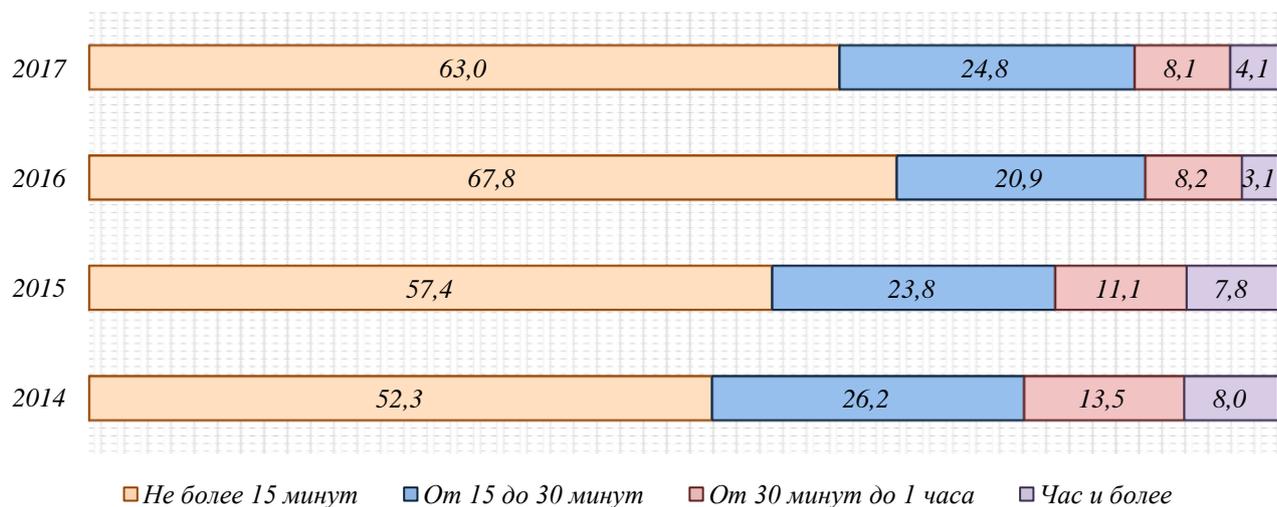


Рис. 20. Скажите, пожалуйста, сколько примерно времени Вы потратили на ожидание в очереди: при подаче документов во время визита в МФЦ г. Сургута, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

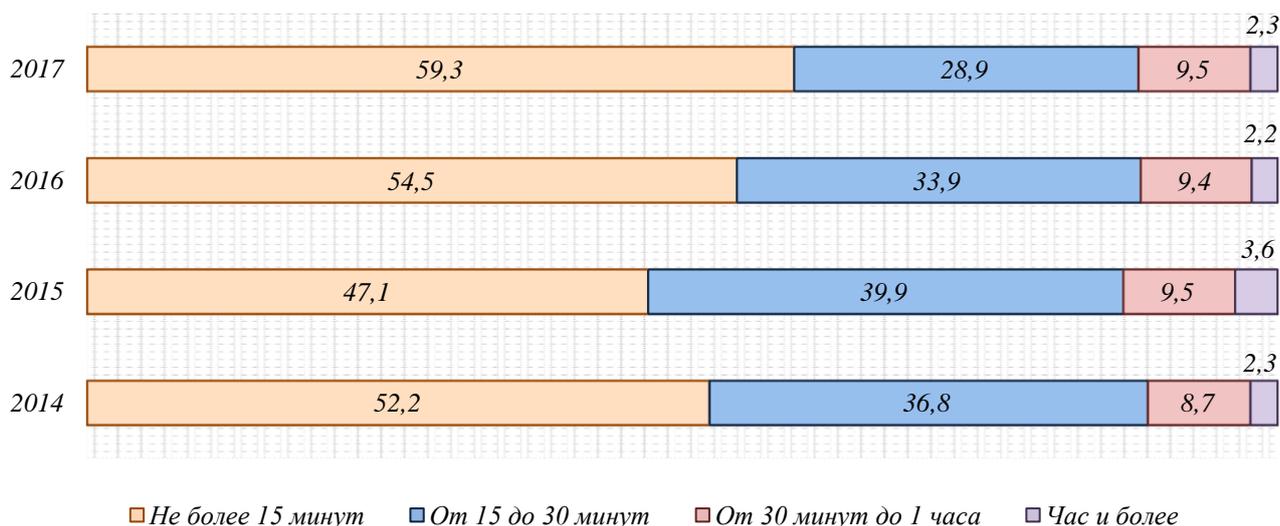


Рис. 21. Скажите, пожалуйста, сколько примерно времени Вы потратили на ожидание в очереди: при получении результата услуги во время визита в МФЦ г. Сургута, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

Процесс получения государственной / муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г. Сургута, заканчивая получением конечного результата услуги 78,2% респондентов считают не очень сложным или совсем не сложным (в совокупности). «Очень сложным» процесс кажется лишь 2,6% потребителей, попавших в выборку исследования (Рис. 22). Чаще, всего данный вариант ответа отмечался у респондентов в возрасте 25 – 34 лет, тогда как вариант ответа «совсем несложный» чаще отмечали респонденты в возрасте от 34 до 44 лет и граждане старше 55 лет (Рис. 23).

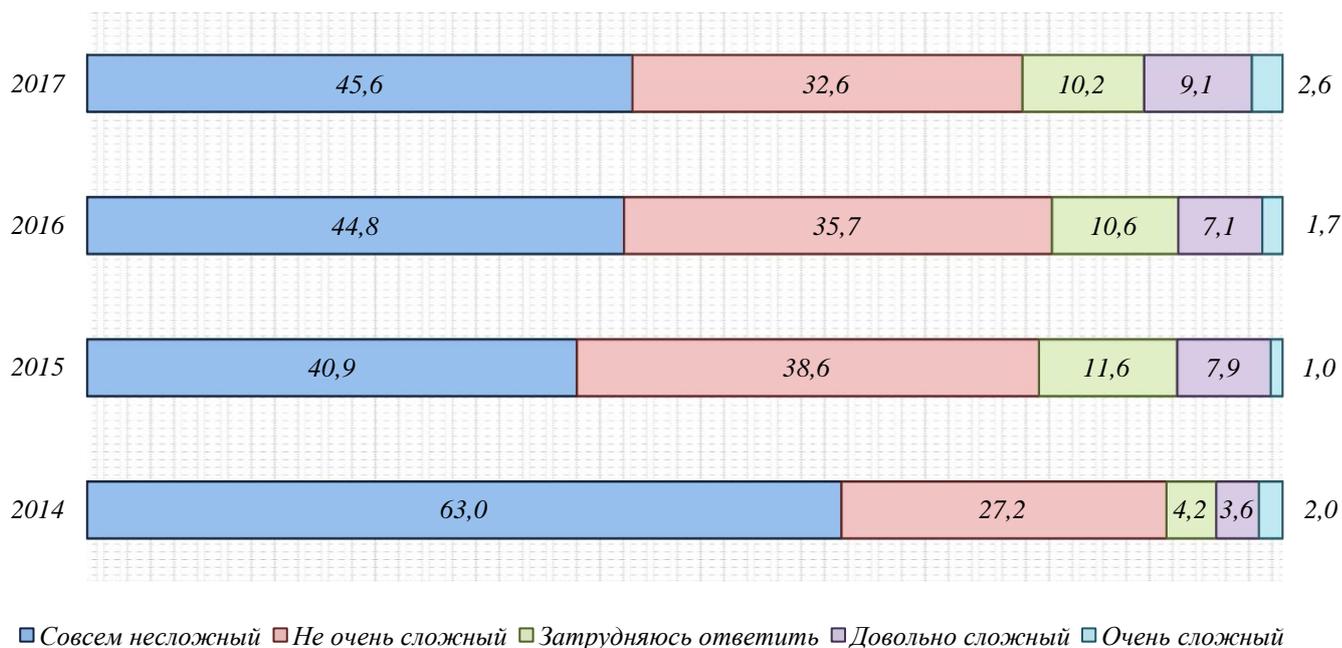


Рис. 22. Насколько сложным Вы считаете существующий процесс получения государственной / муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г. Сургута, заканчивая получением конечного результата услуги?, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

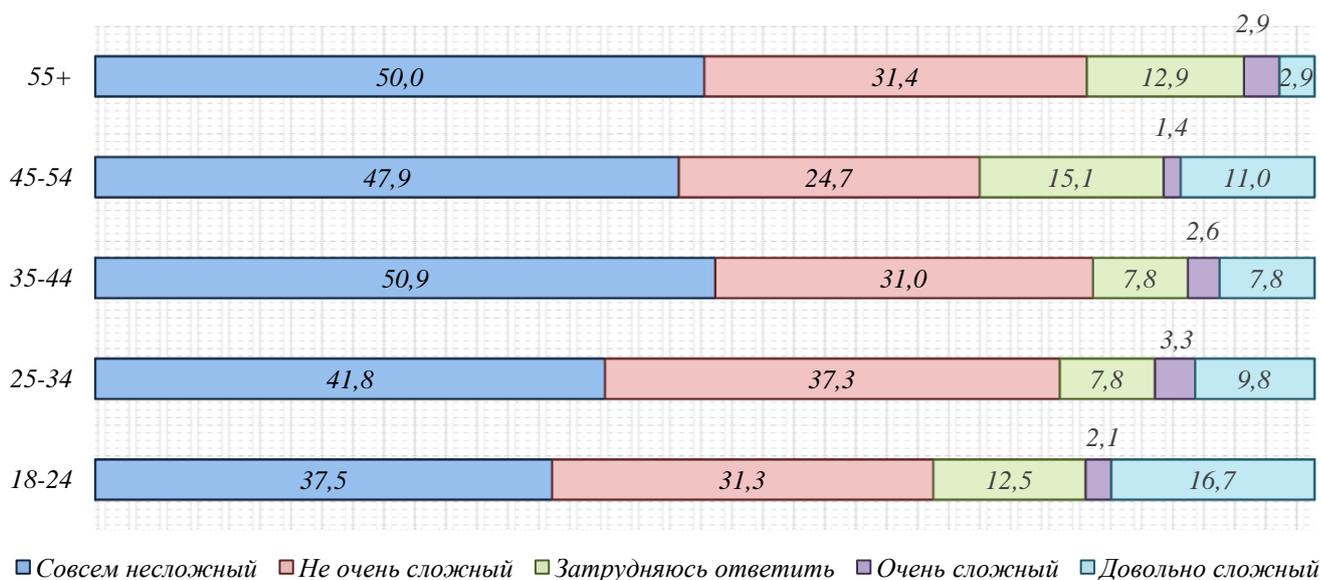


Рис. 23. Парные корреляции ответов на вопрос: «Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной/ муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г. Сургута до получения конечного результата услуги?» с возрастными категориями респондентов, в %

В заключении анкетированным был задан вопрос: «Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ г. Сургута, отметьте, пожалуйста, по какой причине?». 87,1% опрошенных ответили, что их все устраивает. При этом значение данного показателя снизилось на 4,4%, по сравнению с предыдущим годом. Так же

стоит отметить, что на протяжении последних 3-х лет проведения опроса, ежегодно более 4% потребителей услуг указывают, что причиной неудовлетворенности является невозможность дозвониться до МФЦ (Рис. 24).

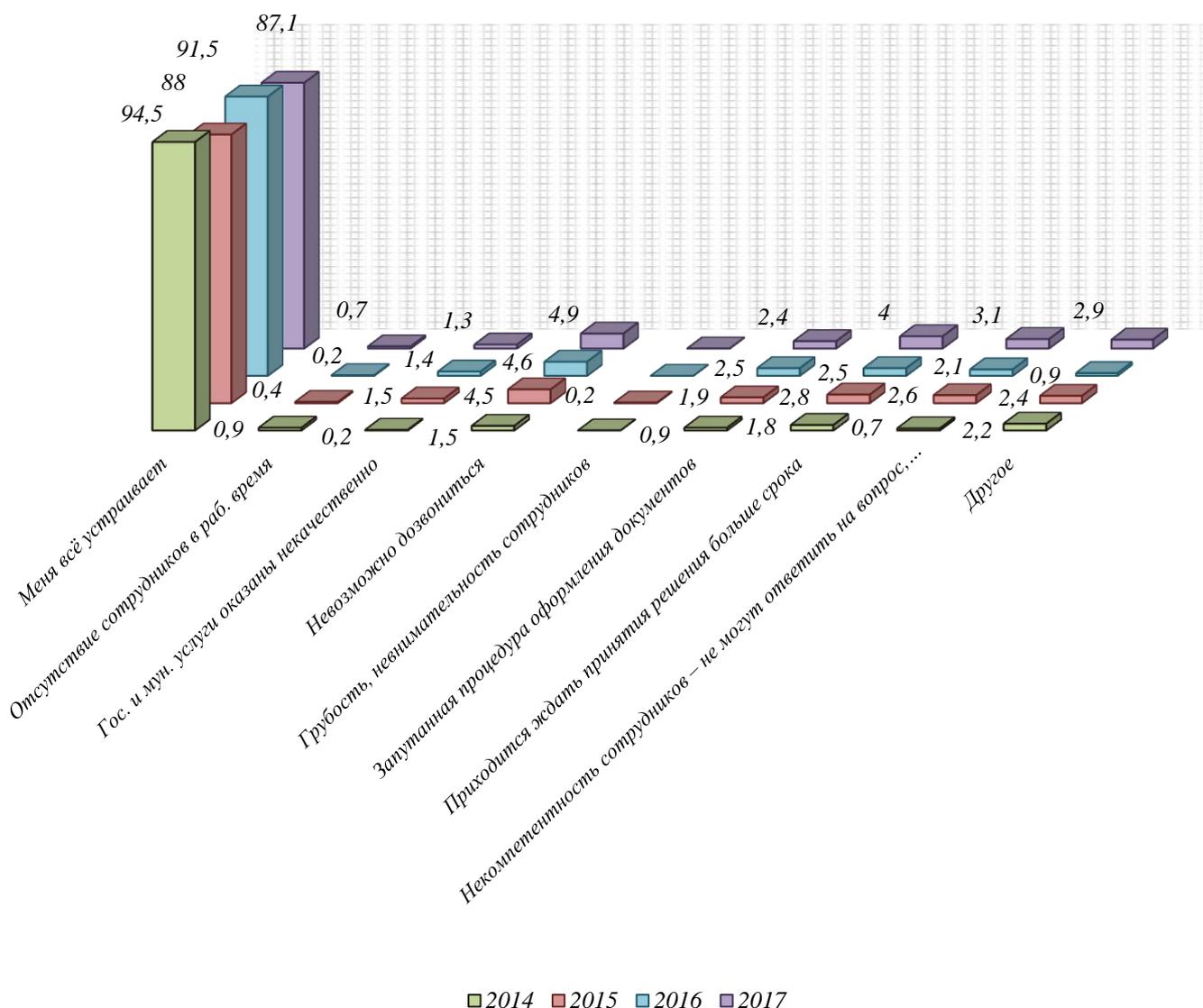


Рис. 24. Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ г. Сургута, отметьте, пожалуйста, по какой причине?, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

Среди конкретных предложений респондентов<sup>16</sup>, 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 0,8% респондентов<sup>17</sup> отметили необходимость установки кулера с водой, упрощения оплаты государственной

<sup>16</sup> С полным перечнем ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

<sup>17</sup> От общего числа опрошенных.

пошлины, повышения компетентности сотрудников. По 0,4%<sup>18</sup> опрошенных отметили необходимость:

- детского уголка (стол с красками, кубики, пазлы);
- электронного документооборота, для уменьшения количества предоставляемых копий;
- уменьшения времени ожидания оказания услуги;
- узкоспециализированных специалистов.

**Уровень удовлетворенности респондентов<sup>19</sup> качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна» составляет 99,2%<sup>20</sup>.**

**Уровень удовлетворенности представителей организаций / предприятий качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна» составляет 95,7%<sup>21</sup>.**

**Удовлетворенность граждан и организаций города в получении муниципальных и государственных услуг, а также доступностью и качеством информации**, по результатам исследования, составила **90,84%<sup>22</sup>** (Табл. 5). Данный результат следует интерпретировать, как высокий уровень удовлетворенности граждан (организаций) выполнением работ (оказанием услуг) в рамках частного показателя вектора Стратегии.

---

<sup>18</sup> См. выше.

<sup>19</sup> Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, обратившихся в МФЦ города Сургута только в собственных интересах или интересах гражданина.

<sup>20</sup> Суммарный процент ответов респондентов: «Удовлетворен полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «Удовлетворен относительно».

<sup>21</sup> См. выше.

<sup>22</sup> 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 5. 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	65,8	20,6	6,4	0,5	1,1	5,5
Качество предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» МФЦ г. Сургута	74,3	17,3	4,3	0,9	0,2	3,0
<b>Средняя арифметическая оценка<sup>23</sup></b>	70,05	18,95	5,35	0,7	0,65	4,25
<b>Расчетная оценка удовлетворенности граждан частным показателем вектора Стратегии</b>	90,84 <sup>24</sup>					

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.

<sup>23</sup> Рассчитывается на основании сложения всех оценок по столбцу и деления на 2 (показателя).

<sup>24</sup> 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 5 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 качеством обслуживания потребителей, попавших в выборку исследования, в многофункциональном центре города Сургута, оказывающем государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна» можно определить, как «высокий». Результаты опросов последних 4-х лет свидетельствуют о наличии положительной динамики в ответах граждан и рост уровня удовлетворенности (по сравнению с результатами опроса 2016 года – на 0,7%, 2015 года – на 0,8%, 2014 года – на 1,5%);

- основными мотивами обращения в МФЦ г. Сургута (вместо непосредственного обращения в орган, предоставляющий услугу), аналогично предыдущим годам, являются более комфортные условия при оформлении государственной / муниципальной услуги, более удобное территориальное расположение и график работы, из-за больших очередей в органах, предоставляющих услуги (процент ответов снизился по всем показателям от 4,9% до 8,7%). Стоит отметить рост числа ответов респондентов при выборе мотива обращения по такому варианту, как «Прекращение приема заявителей в органах, предоставляющих государственные услуги». Частота выбора данного показателя увеличилась по сравнению с 2016 годом на 6%;

- приоритетными для респондентов источниками информации о порядке получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ г. Сургута, являются личные консультации с сотрудниками, рассказы родственников, знакомых, коллег и интернет. При этом наименее популярными информационными источниками являются публикации в газетах и консультации по телефону в органе, предоставляющем услугу;

- результаты исследований 2014 – 2016 года показали, что уровень удовлетворенности респондентов качеством обслуживания со стороны сотрудников МКУ «МФЦ г. Сургута» высок, и составляет 96,93%;

- высокий уровень удовлетворенности качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ, ежегодно подтверждается результатами опроса;

- 8,9% опрошенных заявили, что сталкивались с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников многофункционального центра города Сургута. При этом большая часть из них указала на предоставление

неполной (недостоверной) информации по оказанию государственной / муниципальной услуги;

- наиболее популярными показателями при определении уровня удовлетворенности условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг, являются режим работы и оборудование входа в здание МФЦ г. Сургута.

Таблицы линейных распределений, в %

<b>Укажите, пожалуйста, Ваше обращение за получением услуг связано с деятельностью организации / предприятия, либо Вы обращались в собственных интересах?</b>	
Обращался только в собственных интересах или интересах гражданина	88,8
Обращался как представитель организации/предприятия	11,2
<b>Отметьте, пожалуйста, все случаи Вашего посещения МФЦ г. Сургута</b>	
Подача документов, необходимых для получения услуги	86,9
Получение консультации о порядке предоставления услуги	42,7
Получение результата предоставления государственной\ муниципальной услуги (итоговый документ)	32,1
Не удалось сдать документы с первого раза: (пришлось доносить документы, обнаружались ошибки при подаче документов)	10,2
Не удалось сдать документы с первого раза: (большие очереди, длительное ожидание приёма документов в МФЦ г. Сургута)	4,1
Другое (что именно)	3,9
<b>Укажите, пожалуйста, почему Вы обратились именно в МФЦ г. Сургута для получения государственной/муниципальной услуги (вместо обращения непосредственно в орган, предоставляющий услугу)?</b>	
Более комфортные условия при оформлении государственной\ муниципальной услуги	56,7
Более удобное территориальное расположение и график работы	35,7
Прекращение приема заявителей в органах, предоставляющих государственные услуги	27,1
Из-за больших очередей в органе, предоставляющем услугу	25,7
Возможность получения дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе оплата государственной пошлины при получении государственной\ муниципальной услуги	18,6
Затрудняюсь ответить	2,0
Другое (что именно)	1,4
Увидел (-а) рекламу в средствах массовой информации, сети Интернет	0,8
<b>Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» МФЦ г. Сургута?</b>	
Удовлетворён полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)	77,8
Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён (сильно /или эквивалентно оценке 4)	17,0
Удовлетворён относительно (средне / эквивалентно оценке 3)	2,8
Не удовлетворён (очень слабо / эквивалентно оценке 1)	0,2
Скорее не удовлетворён (слабо / эквивалентно оценке 2)	0,2
<b>Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг?</b>	
Личная консультация с сотрудником в МФЦ г. Сургута	45,3
Рассказы родственников, знакомых, коллег	38,3
Интернет (интернет-сайте Администрации города)	30,7

Консультация по многоканальному телефону в МФЦ г. Сургута	23,3					
Информационные стенды, брошюры, памятки в МФЦ г. Сургута	17,7					
Личная консультация со специалистом в органе, предоставляющем услугу	12,3					
Передачи на телевидении, радио	10,7					
Информационные стенды, брошюры, памятки в органе, предоставляющем услугу	6,6					
Консультация по телефону в органе, предоставляющем услугу	4,3					
Публикации в газетах	3,7					
Другое	1,4					
<b>Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг:</b>						
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Доступностью получения информации: по телефону МФЦ г. Сургута, ч/з сайт Администрации Сургута, информационные стенды в помещении МФЦ г. Сургута	65,8	20,6	6,4	0,5	1,1	5,5
Качеством информации (Объёмом (полнотой) предоставляемой информации, актуальностью (достоверностью на момент обращения); количеством источников получения информации)	74,3	17,3	4,3	0,9	0,2	3,0
<b>На Ваш взгляд, нужно ли что-либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута?</b>						
Нет						80,9
Да						19,1
<b>Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута во время предоставления государственных и муниципальных услуг:</b>						
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Внимательностью и вежливостью сотрудников МФЦ г.	92,2	6,7	0,6	0,0	0,2	0,2

Сургута						
Компетентностью сотрудников	81,1	14,4	2,9	0,4	0,4	0,7
Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников	87,6	11,0	1,1	0,0	0,0	0,2
Ответами на Ваши звонки по телефону или на письменные запросы	69,9	15,4	4,8	1,5	0,8	7,6
<b>Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута в процессе предоставления государственной / муниципальной услуги? (один ответ)</b>						
Нет						91,1
Да						8,9
<b>Если да, то, с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников МФЦ г. Сургута Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги?</b>						
Предоставление неполной (недостовой) информации по оказанию государственной\муниципальной услуги						62,7
Требование предоставления документов, не предусмотренных действующим законодательством						32,2
Другое						20,3
Отказ в приеме документов при оформлении услуги, предоставление которой предусмотрено через МФЦ						10,2
Некультурное, хамское отношение						3,4
<b>Скажите, пожалуйста, сколько примерно времени Вы потратили на ожидание в очереди: при подаче документов во время визита в МФЦ г. Сургута:</b>						
Не более 15 минут						63,0
От 15 до 30 минут						24,8
От 30 минут до 1 часа						8,1
Час и более						4,1
<b>Скажите, пожалуйста, сколько примерно времени Вы потратили на ожидание в очереди: При получении результата услуги во время визита в МФЦ г. Сургута:</b>						
Не более 15 минут						59,3
От 15 до 30 минут						28,9
От 30 минут до 1 часа						9,5
Час и более						2,3
<b>Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г. Сургута:</b>						
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить

1. Уровнем комфортности предоставления услуг в целом	84,0	13,2	1,9	0,4	0,0	0,4
1.1. Местонахождением МФЦ г. Сургута (наличие городского общественного транспорта, бесплатные места парковки для автомобильного транспорта, и др.)	71,8	19,3	5,7	1,1	1,3	0,9
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.)	79,0	16,5	3,5	0,4	0,4	0,2
1.3. Условиями, созданными для осуществления уплаты государственной пошлины при получении государственной\муниципальной услуги (наличие платёжных терминалов для оплаты госпошлины)	65,3	20,8	5,1	1,9	1,4	5,6
1.4. Соблюдением температурного режима, наличием санитарных помещений	78,5	16,7	2,9	0,4	0,7	0,9
1.5. Оборудованием входа в здание (помещение) МФЦ г. Сургута (вывеска, информация о режиме работы, наличие пандуса, лифта и др.)	82,6	15,2	1,5	0,0	0,0	0,7
2. Доступностью получения услуг для всех категорий граждан	82,0	14,0	0,9	0,2	0,0	2,9
2.1. Оборудованием мест для заполнения документов (наличие форм (бланков) документов, необходимых для получения услуг, количество столов, стульев канцелярских принадлежностей, др.)	78,2	17,8	2,5	0,4	0,0	1,1
2.2. Сроками предоставления услуг	70,4	22,2	5,2	0,2	0,5	1,6
2.3. Возможностью произвести обжалование	69,3	14,5	2,5	0,0	0,3	13,5
2.4. Степенью информированности, в частности о правилах и условиях предоставления услуг	75,0	18,2	3,3	0,5	0,2	2,8
2.5. Порядком предоставления документов	82,6	13,9	2,1	0,2	0,2	0,9
3. Организацией очерёдности приёма (наличие электронной системы управления очередью, удобство пользования компонентами системы – киоск выдачи талонов, информационные экраны)	82,0	13,5	2,1	0,2	0,2	2,1
4. Продолжительность ожидания приёма	67,4	22,2	8,1	1,1	0,2	0,9
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)	92,6	6,3	0,4	0,4	0,0	0,2
6.1. Уровнем комфортности дополнительного офиса МФЦ г. Сургута по адресу: г. Сургут, ул. Профсоюзов, 11 (ТРЦ «Агора», 3 этаж)	85,2	7,4	2,7	0,3	0,0	4,4
6.2. Режимом работы дополнительного офиса МФЦ г. Сургута: пн-пт – с 8:00 до 20:00, сб – с 8:00 до 18:00, без перерыва на обед (воскресенье – выходной день) – г. Сургут, ул. Профсоюзов, 11 (ТРЦ «Агора», 3 этаж)	85,2	8,6	1,4	0,0	0,0	4,8
<b>Насколько сложным Вы считаете существующий процесс получения государственной\муниципальной услуги, начиная с подачи документов в МФЦ г. Сургута, заканчивая получением конечного результата услуги?</b>						

Совсем несложный	45,6
Не очень сложный	32,6
Затрудняюсь ответить	10,2
Довольно сложный	9,1
Очень сложный	2,6
<b>Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ г. Сургута, отметьте, пожалуйста, по какой причине:</b>	
Меня всё устраивает	87,1
Невозможно дозвониться	4,9
Приходится ждать принятия решения больше установленного срока	4,0
Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу	3,1
Другое	2,9
Запутанная процедура оформления документов	2,4
Государственные и муниципальные услуги были оказаны некачественно	1,3
Отсутствие сотрудников в рабочее время	0,7
Грубость, невнимательность сотрудников	0,0
<b>Обращались ли Вы ранее в МФЦ г. Сургута?</b>	
Обращался неоднократно (3 и более раз)	57,4
Обращаюсь повторно	28,8
Обращаюсь впервые	13,9
<b>Пользовались ли Вы возможностью предварительного консультирования по телефону</b>	
Нет	58,2
Да	41,6
<b>Ваш пол:</b>	
Женский	71,5
Мужской	28,5
<b>Ваш возраст</b>	
От 25 до 34 лет	33,2
От 35 до 44 лет	24,6
Старше 55 лет	16,5
От 45 до 54 лет	15,7
От 18 до 24 лет	10,0
<b>Образование:</b>	
Высшее	48,2
Среднее специальное	22,5
Полное общее среднее	18,1
Неполное общее среднее	5,8
Незаконченное высшее	5,4
<b>Отметьте, пожалуйста, Ваш основной род занятий, либо сферу деятельности, представляемой Вами организации / предприятия</b>	
Пенсионер	16,2
Культура, наука, образование, здравоохранение	12,4
Нефтедобыча, переработка, геология	10,2

Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	9,8
Сфера услуг, торговля (в том числе недвижимостью)	7,8
Транспорт	7,5
Строительство	7,3
Другое	7,3
Государственное, муниципальное управление	5,5
Временно без работы, безработный	4,7
Энергетика	2,9
Связь, коммунальное хозяйство	2,2
Студент, учащийся	2,2
Газодобыча, транспортировка газа	1,8
Военнослужащие, правоохранительные органы	1,3
СМИ	0,4
Сельское, лесное хозяйство	0,4
<b>Пожалуйста, опишите Ваше материальное положение</b>	
Денег хватает на питание и одежду, но купить сейчас бытовую технику было бы трудно	31,1
Денег хватает на крупную бытовую технику, но мы не можем сейчас купить квартиру или машину	30,7
Мы можем позволить себе все, в том числе приобретение квартиры и машины	13,2
На питание денег хватает, но покупка одежды вызывает затруднения	12,5
Затрудняюсь ответить	10,5
Денег не хватает даже на питание. Мы еле-еле сводим концы с концами	2,0
<b>Укажите, пожалуйста, организационно-правовую форму организации/предприятия, которую Вы представляете:</b>	
Общество с ограниченной ответственностью	23,4
Затрудняюсь ответить	19,5
Акционерное общество (публичное акционерное общество, закрытое акционерное общество и т.д.)	17,2
Индивидуальный предприниматель	16,4
Другое	14,1
Некоммерческая организация	7,8
Полное товарищество	1,6
<b>Отметьте, пожалуйста, срок существования (количество лет на рынке) организации/предприятия, которую Вы представляете:</b>	
Более 10 лет	40,5
Затрудняюсь ответить	22,3
От 1 года до 3-х лет	11,6
5 – 7 лет	7,4
7 – 10 лет	7,4
Менее 1 года	5,8
3 – 5 лет	5,0

**Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов**

№ анкеты	Вопрос/содержание ответа	Количество повторений
<b>2. Отметьте, пожалуйста, все случаи Вашего посещения МФЦ г. Сургута (другое)</b>		
483	Для получения паспорта	1
467	Заявление на перерасчет пенсии	1
362,	Многодетная семья 3 и более детей	1
245	Не донесла оригиналы	1
495	Обращаются хорошо	1
50	Оформление пенсии	1
459	Перерасчет пенсии на детей	1
465	Подача документов	1
137	Подача документов необходимых для получения инвалидности II группы	1
395,	Получение справки	1
213	Пособия	1
151	Регистрация на гос. услугах	1
281	Регистрация права	1
<b>3. Укажите, пожалуйста, почему Вы обратились именно в МФЦ г. Сургута для получения государственной/муниципальной услуги (вместо обращения непосредственно в орган, предоставляющий услугу)? (другое)</b>		
2	Удаленность, документы из города Лангепас оформляла	1
360	Удобно и график работы	1
459	Удобное расположение	1
495	Обращаются хорошо	1
<b>5. Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг? (другое)</b>		
432	В данный момент всех отправляют в МФЦ	1
208	ЗАГС, при оформлении свидетельства о рождении детей	1
382	Затрудняюсь ответить	1
360	Интернет сайт Администрации города	1
477	Социальные сети	1
<b>7. На Ваш взгляд, нужно ли что-либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности МФЦ г. Сургута?</b>		
429	Более качественную подготовку сотрудников, производящих консультацию по телефону	1
285	Больше информации о предоставлении услуг, перечень	1
367	В расписке о приеме документов указывать шести значный номер заявки, который приходит по смс, так как, если документов много тяжело понять	1

	какие документы зарегистрированы	
467	Время в талоне должно соответствовать времени приема	1
179	Выделить еще сотрудника для ответов на телефонные звонки	1
38	Голос информатора утомляет	1
162,335	Дополнительный номер телефона, невозможно дозвониться по телефону	2
361	Доступность получения информации по телефону МФЦ г. Сургута	1
438	Качество интернет-порталов	1
149,217	Компетентность сотрудников по отдельным вопросам	2
482	Консультации в учреждениях	1
192	Меньше бумажной волокиты и очередей	1
299	Не брать стажеров на прием документов	1
232	Не гонять людей за копиями	1
168, 250, 360	Нет	3
312	Образованность экспертов	1
143,190	Открыть еще одно отделение, расширяться	2
35,276	Отслеживать, действительно ли приходит смс-оповещение	2
6	Очень шумно и душно	1
128	Очередь в Сити-молле	1
44	По всем вопросам обслуживать в одном окне	1
353	Побольше информации	1
281	Побольше сотрудников	1
378	Помощь в составлении документов	1
100	Поставить автомат с напитками	1
383	Прием документов в электронном виде	1
443	Проводить обучение сотрудников, разные специалисты говорят разную информацию по одному и тому же вопросу	1
124,333	Реклама в СМИ, в соц. сетях	2
398	Сайт, где можно узнать о готовности документов и отслеживать их во время обработки до получения	1
306	Сайт, при попытке найти на сайте информацию, затрачено много времени, поиск по контексту не помогает	1
359	Снимать копии	1
189	Увеличить количество терминалов Сбербанка	1
208	Удобно было бы создать базу знаний, где при входе параметры запроса, на выходе список услуг	1
441	Ускоренные работы сотрудников	1
268	Ускорить работу программ ПО	1
106	Услуги оплаты госпошлины очень долго через банкомат	1
253	Установить координатора в помещении зала ожидания	1
427	Хочется получать талон в день обращения, а не на следующий день	1

442	Чтобы прийти и пройти без талонов в течение 1 часа	1
366	Чтобы работали все окна и более компетентные специалисты	1
262	Чтобы специалисты сами переводили на другое окно	1
<b>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)</b>		
432	Два раза обращаюсь в МФЦ	1
378	Заполнять документы самим	1
441	Иногда ошибаются в приеме документов	1
93,258	Не приходилось (все нравилось)	2
362	Не сталкивалась	1
335	Невозможно узнать по телефону о свободных талонах	1
194	Ошибки	1
477	Прием документов за 30 минут до окончания рабочей смены и передача другому сотруднику	1
9	Услуги предоставляют только при предъявлении паспорта, даже консультации	1
<b>14. Если вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ г. Сургута, отметьте, пожалуйста, по какой причине (другое)</b>		
266	Не компетентны в вопросе получения удостоверения «Труженик тыла»	1
187	Невозможность отлучиться от окна в туалет, так же для изготовления копий документов, если не знали о необходимости предоставлении копий, либо нет нужного количества копий	1
149	Нет точной информационной связи с пенсионным фондом, приходится дополнительно обращаться к ним	1
170	Опыт и знания сотрудников о сделках с недвижимостью	1
161	Отсутствие талонов, большие очереди в окно выдачи в сезонное время	1
391	Очереди не всегда хватает, мало талонов, чтобы попасть в день обращения. Мало офисов	1
2	Сложно заполнять в терминале оплату гос. пошлин. Не всегда есть алгоритм	1
191	Сотрудники не владеют полной информацией об услугах	1
75	Температурный режим, всегда жарко	1
493	Удовлетворен, но не полностью, усовершенствуйте еще лучше	1
224	Часто зависает программа	1
367	Часто не получается получить талон по живой очереди	1
<b>17. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг?</b>		

6	5-ти дневный рабочий день, кондиционеры	1
4	Аппараты с кофе и водой	1
482	Больше транспорта к МФЦ	1
58	В любой сфере обслуживания граждан совершенству нет предела	1
28	Воскресенье рабочий день, понедельник- выходной	1
442	График хороший работы	1
349	Детская комната нужна	1
498	Должна быть упрощена вся система оформления документов. В настоящее время требуется очень много документов, длительное время происходит прием документов на любую гос. услугу – необходимо сократить	1
439	Должны правильно объяснить по телефону операторы какие нужны документы, они не владеют информацией	1
383	Если нет возможности приема в электронном виде, либо подачи документов, повысить уровень знаний специалистов, чем ускорится процесс приема	1
353	Если я заранее записалась и взяла талон, то хочу попасть в свое время	1
80	Изменить время работы в выходные дни	1
2	Иногда нужно в выходной или поздно вечером. Хотелось бы легче оплачивать по шаблону или гос. услуги	1
38	Информирование очередности – голос звучит очень утомляющий	1
366	Как бы все пока устраивает только в ожидании не хватает немного воздуха (не комфортно)	1
97,111,201,213	Компетентные сотрудники, много стажеров, не достаточно информации у новых сотрудников	4
310	Круглосуточный график работы	1
111,273	Меньше времени ожидания в очереди для получения и сдачи документов	2
369	Много справок собирать, которые я не могу за кого-то взять	1
240	Надо больше ценить друг друга и быть добрыми, уважать нас и жить дружно	1
70	Надо принимать документы в соответствующих органах, слишком далеко ехать не всегда удобно	1
269	Наладить быструю работу ПО, т.к. можно по 3-4 часа получать 30 шт. закладных	1
73	Не устраивает большая удаленность от города	1
44,333	Не хватает уголка для детей (стол с красками кубики, пазлы)	2
64,68,69,123,129,134,137,153,154,165,181,196,197,199,204,205,212,216,224,282,290,293,297,298,195,215,258,346,438,435,421,	Ничего, все отлично, все хорошо, все устраивает	51

419,413,403,396,390, 387,386,379,375,370, 368,364,360,450,454, 458,465,470,473,486,		
187	Обязанность доставать паспорт из обложки, это приводит к его изнашиванию. Обложка предусмотрена для длительной сохранности документа	1
371	Оставаться в таком же режиме работы	1
115	Оставить возможность получить услугу через сами предприятия предоставления этих услуг и консультацию в них	1
391	Открыть больше офисов в черте города, чтобы не было очередей и получить услугу можно было бы в день обращения	1
312	Открыть офис для юридических лиц	1
399	Открыть филиал в 32 мкр.	1
398	Очень сложно попасть в окно. Очереди. Талоны заканчиваются в 16:00, хотя МФЦ до 20:00! 3 дня пыталась подать документы, вечно не было талонов	1
374	Очень шумно	1
128	Очередь в Сити – молле	1
254	Поддерживать тот порядок и комфортные условия получения услуг, которые сейчас в МФЦ	1
256	Порядок очередности по телефону, приходится долго ждать	1
6,35,191,333	Поставить куллер с водой	3
333	Поставить хотя бы 2 терминала для оплаты гос. пошлины и людей, которые могут помочь с оплатой	1
149	Постоянная связь специалистов МФЦ с сотрудниками органов, чьи услуги они предоставляют, чтобы не приходилось к ним дополнительно обращаться	1
111	Предоставлять четкий план необходимых документов для оказания услуги	1
281	Сделать буфет с горячим питанием и коньяком	1
191,306	Сделать электронный документооборот, уменьшить количество копий	2
387	Спасибо что Вы появились	1
362	Справки о зарплате запрашивать сотрудниками МФЦ	1
171	Увеличить количество сотрудников, чтобы сократить ожидание оказания услуги	1
163,170	Углубленные знания сотрудников в одной области, чем поверхностное во всех областях предоставления услуг, специалисты должны быть более узкоспециализированными чтобы полностью владеть всей информацией по предоставляемой услуге	2

66	Указывать в талонах время ожидания, чтобы клиенты могли гулять по магазину (30-40 мин), а не создавать шум	1
335	Упростить предоставление справок ЖЭУ, ДДУ, паспортных столов	1
247	Упрощение заполнения документов (заявлений)	1
13,193,241,319	Установить кассу банка, через терминал оплачивать гос. пошлину не удобно, упростить оплату гос. пошлины, добавить терминалы для оплаты гос. пошлины	4
236	Устраивает действующий график	1
367	Хотело бы, чтобы на вашем сайте появилась возможность отслеживать статус движения сданных документов (документы проверены / переведены в орган / зарегистрированы / переданы в МФЦ и т.д.), примерно также, как можно отслеживать посылку на сайте почты, например	1
48	Что бы можно было получать в МФЦ ИНН и заграничный паспорт	1
<b>21. Отметьте, пожалуйста, Ваш основной род занятий, либо сферу деятельности, представляемой Вами организации / предприятия (другое)</b>		
213	Бухучет	1
190	Бюджетный учет	1
50	Легкая промышленность	1
38	Машиностроение	1
256	Муниципальное объединение	1
69,100,375	Финансы/коммерческий банк	3
<b>23. Укажите, пожалуйста, организационно-правовую форму организации/предприятия, которую Вы представляете (другое)</b>		
139,170,269,270	Банк	4
208	Информационные технологии	1
241	ИП	1
196	Маляр- рихтовщик	1
75	МКУ	1
429	Муниципальное автономное учреждение	1
169,281	Недвижимость	2
277,338	Общепит	2
197	Пиар, аренда	1
93	Почта России	1
103	Промышленное производство	1
209	Торговля (менеджер оптовых продаж)	1
285	Юрист	1