

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по результатам выполнения работ

Мониторинг качества предоставления
государственных и муниципальных услуг
на территории Калужской области

СОДЕРЖАНИЕ

I. МЕТОДИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТ	4-10
II. АНАЛИЗ ВОСТРЕБОВАННОСТИ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ ЗАЯВИТЕЛЯМИ	11-22
2.1. Востребованность государственных (муниципальных) и негосударственных услуг	11
2.2. Уровень информированности заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг	14
2.3. Способы и результативность получения государственных (муниципальных) услуг	17
III. АНАЛИЗ ВРЕМЕННЫХ И ФИНАНСОВЫХ ЗАТРАТ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ	23-32
3.1. Временные затраты получателей государственных (муниципальных) услуг	23
3.1.1. Временные затраты на получение конечного результата одной государственной (муниципальной) услуги	23
3.1.2. Количество обращений и среднее время ожидания в очереди	27
3.2. Финансовые затраты получателей государственных (муниципальных) услуг	29
3.2.1. Размер финансовых затрат и их обоснованность	29
3.2.2. Неформальные платежи	31
IV. АНАЛИЗ КОМФОРТНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ	33-38
4.1. Общие элементы комфортности и соблюдение стандартов предварительной записи	33
4.2. Соблюдение стандартов рассмотрения жалоб на действия (бездействие) сотрудников	36

V. АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) И НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ.	39-48
5.1. Уровень удовлетворенности отдельными параметрами качества предоставления государственных (муниципальных) услуг	39
5.2. Уровень удовлетворенности отдельными параметрами качества предоставления негосударственных услуг	46
VI. АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ, ВОЗНИКАЮЩИХ У ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ	49-51
VII. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ	52-56
VIII. ПРИЛОЖЕНИЯ	57-84
8.1. Инструментарий исследования (социологическая анкета и карточки)	57
8.2. Инструментарий исследования (бланк поиска респондентов маршрутным методом).	69
8.3. Вспомогательные статистические таблицы.	70

I. МЕТОДИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТ

Данный аналитический отчет содержит результаты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Калужской области

Работа выполнена сотрудниками аналитического агентства «ИМИДЖ-ФАКТОР» в рамках Государственного контракта № 0137200001217003652-кот 20 ноября 2017 года. **Сроки проведения исследования**– с 23 ноября по 20 декабря 2017 года. Государственным заказчиком работы является Министерство экономического развития Калужской области. Все авторские и смежные права на результаты данной работы принадлежат Министерству экономического развития Калужской области. Ни работа в целом, ни отдельные ее части не могут быть воспроизведены в каком-либо виде без письменного согласия на то официального представителя Государственного заказчика.

Основанием для выполнения работ являются:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601);

- Протокол заседания подкомиссии по вопросам повышения качества оказания государственных услуг и мониторинга реализации поэтапных планов выполнения мероприятий, содержащих ежегодные индикаторы, обеспечивающие достижение целевых показателей, установленных Указом № 601, при Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 29 января 2014 г. № 5 (пункт 4 раздела III).

- Программы Калужской области «Информационное общество и повышение качества государственных и муниципальных услуг в Калужской области», утвержденной постановлением Правительства Калужской области от 20.12.2013 № 710

Выполнение работы проходило в строгом соответствии с Техническим заданием к Государственному контракту, при этом методология и инструментарий исследования согласовывались с представителями Государственного заказчика.

Целью работы являлось выявление, анализ и оценка степени достижения установленных Указом № 601 целевых значений следующих показателей совершенствования системы государственного управления, относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг:

- уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг;

- снижение среднего числа обращений представителей бизнес - сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

В рамках проведения мониторинга предусматривалось решение следующих **основных задач**:

- выявление востребованности и динамики востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов;

- выявление фактических значений и оценка достижения установленных Указом № 601 показателей и иных параметров качества предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг (к таковым относятся услуги, полученные более чем 3 процентами респондентов, участвовавших в исследовании);

- выявление проблем, с которыми граждане встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, и их значимости для получателей, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

- выявление проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;

- выявление фактических значений и оценка достижения целевых значений показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

- выявление влияния исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг на уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

- сравнение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе;

- подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

В качестве **объекта исследования** рассматривались государственные и муниципальные услуги, полученные гражданами в последние два календарных года (год, в котором проводилось исследование, и предшествующий календарный год). В случае получения респондентом в последние два календарных года нескольких государственных и муниципальных услуг непосредственным объектом опроса являлась та государственная или муниципальная услуга, о процедуре предоставления которой он был более всего осведомлен.

Отметим, что под государственными и муниципальными услугами в рамках исследования понимались государственные и муниципальные услуги, предоставляемые по запросу заявителя органами государственной власти (органами местного самоуправления) в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Состав исследуемых государственных и муниципальных услуг заранее не определялся и формировался в результате опроса среди населения и выявления граждан, получивших государственные и муниципальные услуги в последние два календарных года.

В составе выявленных государственных и муниципальных услуг специально исследовались наиболее общественно значимые государственные и муниципальные услуги.

Предмет мониторинга включал в себя:

- значения показателей и иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

- оценка влияния удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими в электронном виде

через Единый портал государственных услуг (Региональный портал государственных и муниципальных услуг), на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

- оценка влияния удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

- проблемы, возникающие у граждан при обращении за получением государственных и муниципальных услуг;

- влияние показателей, иных параметров качества, проблем, возникающих у граждан при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, на удовлетворенность получателей государственных и муниципальных услуг.

Респондентами исследования являлись граждане Российской Федерации старше 18 лет, которые обращались в органы государственной власти или местного самоуправления за получением государственных или муниципальных услуг в последние два календарных года и на момент опроса получили конечный результат обращения (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении).

Респондентами по показателю «снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности», являлись опрошиваемые граждане – представители бизнес-сообщества (предприниматели или представители предпринимателя, юридического лица), оценивавшие качество предоставления полученной ими государственной (муниципальной) услуги, связанной предпринимательской деятельностью.

Общее количество опрошенных потребителей государственных и муниципальных услуг составило **1001 заявитель**. Опрос заявителей проводился во всех типах населенных пунктов, наиболее типичных для Калужской области.

Для проведения социологического опроса заявителей использовалась **многоступенчатая, комбинированная (квотно-случайная) выборка** с маршрутной рандомизацией. Основные котируемые признаки – факт получения той или иной государственной (муниципальной) услуги за последние 2 года и место постоянного (преимущественного) проживания респондентов (населенный пункт). Структура выборки с учетом требований Технического задания к Государственному контракту приведена в **табл. 1**.

Таблица 1. Территориальная структура выборки, % и абс. числа

Муниципальное образование	Количество респондентов, абс. числа*
ГО Калуга	376
ГО Обнинск	123
Боровский МР	52
Дзержинский МР	47
Жуковский МР	45
Малоярославецкий МР	47
Людиновский МР	45
Кировский МР	42
Козельский МР	34
Сухиничский МР	24
Бабынинский МР	16
Ферзиковский МР	14
Тарусский МР	15
Думиничский МР	14
Перемышльский МР	12
Мещовский МР	11
Медынский МР	12
Юхновский МР	11
Жиздринский МР	10
Хвастовичский МР	10
Мосальский МР	8
Куйбышевский МР	7
Спас-Деменский МР	7
Ульяновский МР	7
Износковский МР	6
Брятинский МР	6
<i>В целом</i>	<i>1001**</i>

*Распределение единиц опроса по муниципальным образованиям Калужской области основывалось на данных ТО ФСГС по Калужской области (Калугастата).

** Опросные данные в разрезе отдельных муниципальных образований не являются репрезентативными в силу малой наполняемости подмассивов.

В общее число опрошенных (1001 респондент) вошел подмассив респондентов, получивших государственные и (или) муниципальные услуги в качестве представителей бизнес-сообщества (предпринимателей или представителей предпринимателей, юридических лиц, относящихся к субъектам малого и среднего бизнеса) объемом 200 человек (пропорционально распределенных по городским округам и муниципальным районам Калужской области).

Выборка исследования маршрутная, квотная (репрезентирующая население области по типам получаемых государственных (муниципальных) услуг («физические лица» и «представители бизнес-сообщества»), типам населенных пунктов (областной центр – город Калуга, города кроме областного центра, административные центры муниципальных районов, сельские населенные пункты) и типам застройки (только для города Калуги – исторический центр; промышленный район; спальный район; район индивидуальной застройки) с вероятностным отбором респондентов на последней ступени.

При проведении исследования с учетом особенностей анализируемых государственных (муниципальных) услуг использовались следующие **методы сбора первичной информации**:

- изучение документов (анализ нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление государственных (муниципальных) услуг);

- социологический опрос получателей государственных (муниципальных) услуг **методом персонального интервью**.

Опрос получателей государственных (муниципальных) услуг проводился сетью интервьюеров ООО «ИМИДЖ-ФАКТОР» методом интервьюирования по **базовой анкете**, содержащейся в Методике проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (далее – Методика), рекомендованной субъектам Российской Федерации пунктом 4 раздела III протокола заседания Подкомиссии по вопросам повышения качества оказания государственных услуг и мониторинга реализации поэтапных планов выполнения мероприятий, содержащих ежегодные индикаторы, обеспечивающие достижение целевых показателей, установленных Указом № 601, при Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 29.01.2014 № 5 (образец анкеты представлен в **Прил. 8.1**).

Результатом каждого отдельно взятого интервью являлась корректно заполненная анкета, в которой содержались отмеченные варианты ответа респондента на все поставленные вопросы, указаны оцениваемая

государственная (муниципальная) услуга и населенный пункт проживания респондента. Также каждым интервьюером заполнялся бланк поиска респондентов маршрутным методом (образец бланка поиска респондентов представлен в **Прил. 8.2**).

По завершении социологического опроса специалистами ООО «ИМИДЖ-ФАКТОР» была составлена электронная база данных в формате SPSS, в которую производился ввод первичных эмпирических данных, полученных в ходе такого опроса. Данный процесс сопровождался визуальным и логическим контролем ответов респондентов на предмет корректности ввода и отсутствия пропусков.

Достоверность результатов социологического опроса обеспечивалась: использованием статистически значимых объемов и релевантных моделей выборки; применением предварительно апробированного опросного инструментария; корректными методами статистико-математической обработки и анализа данных с использованием возможностей программно-аналитического комплекса SPSS.

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS и программы Microsoft Excel. Аналитический отчет по результатам научно-исследовательской работы был составлен на базе Microsoft Word.

II. АНАЛИЗ ВОСТРЕБОВАННОСТИ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ ЗАЯВИТЕЛЯМИ

2.1. Востребованность государственных (муниципальных) и негосударственных услуг

При изучении качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в первую очередь был проведен анализ их востребованности среди населения Калужской области.

Как следует из ответов респондентов из числа заявителей тех или иных государственных (муниципальных) услуг, в половине случаев они оказались наилучшим образом осведомлены об услугах, полученных в этом году (**рис. 1**). Учитывая тот факт, что 2017 год на момент опроса являлся практически завершенным, среди пользователей государственных (муниципальных) услуг, получивших их за последние 2 года, 2/3 обратились за ними в этом календарном году (что логично, т.к. наилучшая осведомленность прямо проистекает из недавнего опыта пользования той или иной услугой).

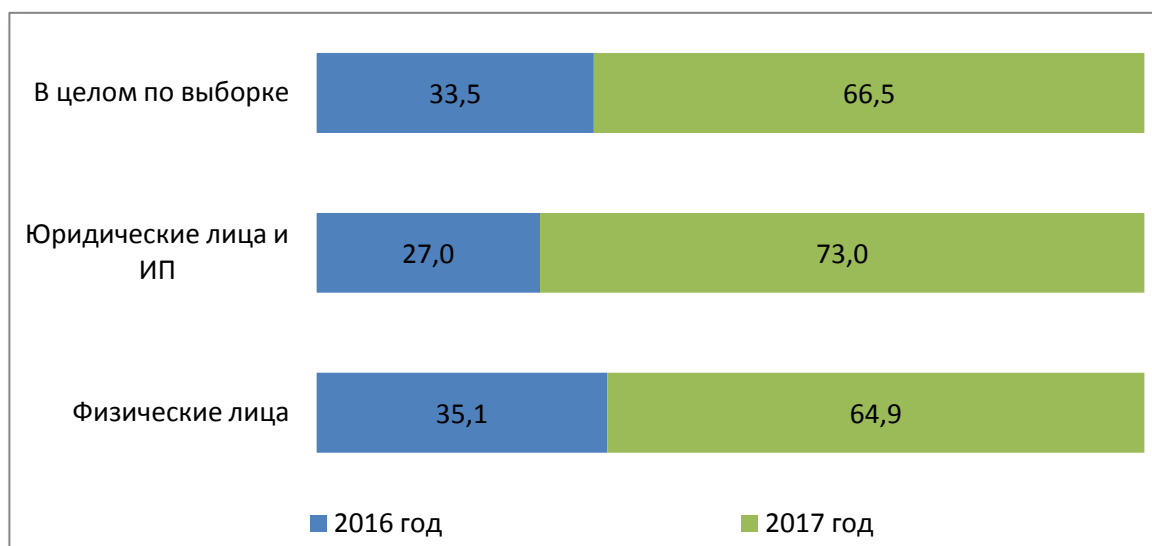


Рис. 1. Календарный год, в котором заявители получили государственную (муниципальную) услугу, %

Календарный год получения заявителями государственных (муниципальных) услуг, о процедуре получения которых они были наилучшим образом осведомлены на момент опроса, в разрезе наименования услуг представлен в **Прил. 8.3 в табл. 1**. Отметим, что детальному изучению были подвержены государственные (муниципальные) услуги, востребованность которых среди опрошенных превышала 3%-ый порог (то есть социально значимые услуги).

Что касается рейтинга наиболее востребованных государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых органами государственной власти в Калужской области и органами местного самоуправления региона, то, по данным опроса, в первую тройку вошли следующие услуги (рис. 2):

- регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (17%);
- оформление (перерасчет) пенсии (13,7%);
- получение или замена паспорта гражданина РФ (10,3%).

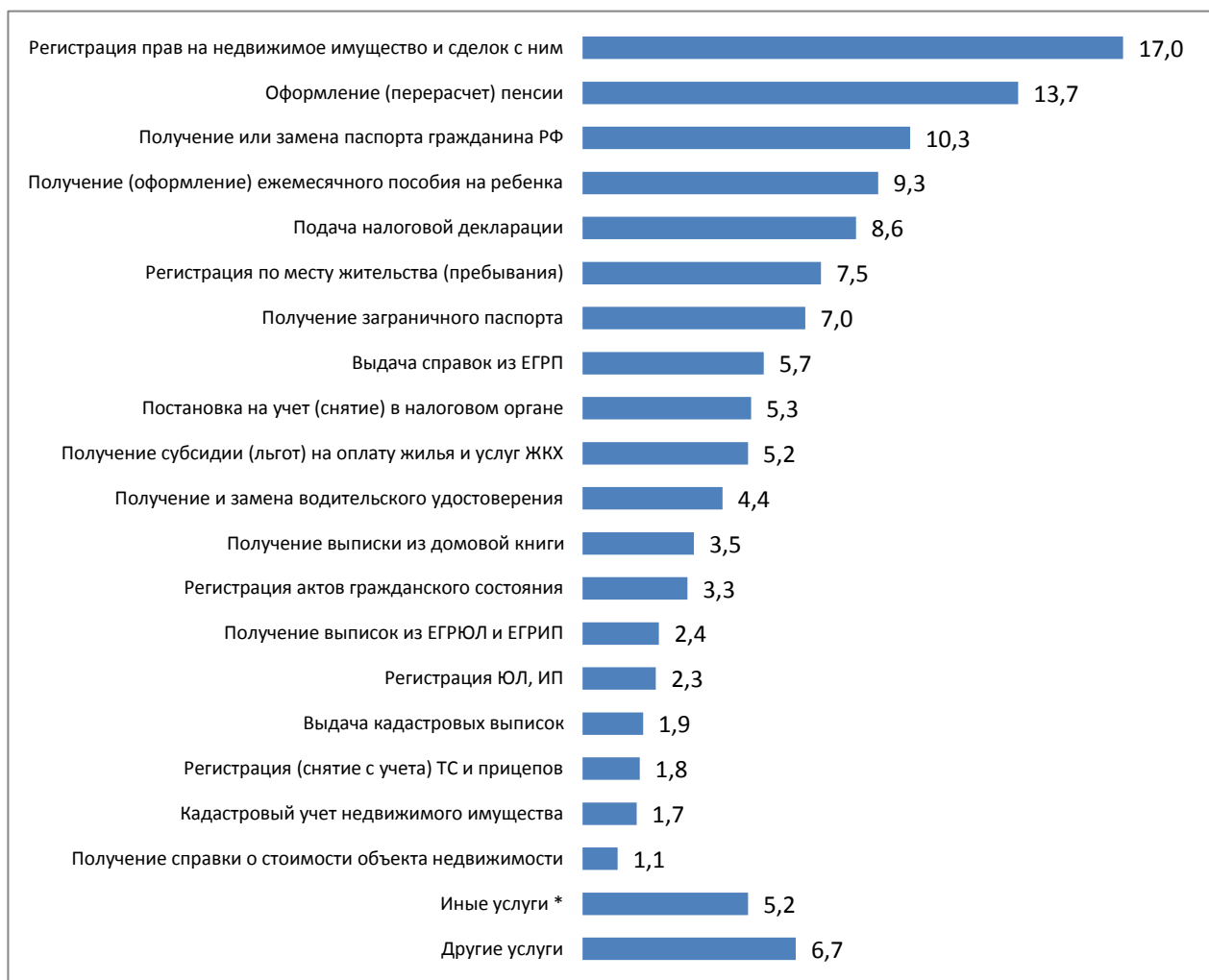


Рис. 2. Наиболее востребованные в 2016-2017 гг. среди заявителей государственные (муниципальные) услуги, %

Среди других услуг, названных респондентами, которые не были отражены в списке представленных услуг, респонденты называли такие услуги как: «Получение материнского капитала», «Оформление СНИЛС», «Получение справки об отсутствии судимости», «Оформление опекуновства» и пр. Данные услуги также не набрали по отдельности более 1%.

* К категории «Иные государственные (муниципальные) услуги» отнесены услуги по отдельности «набирающие» менее 1% от общего числа заявителей, охваченных социологическим опросом.

Наряду с изучением уровня востребованности государственных (муниципальных) услуг был проанализирован спрос со стороны граждан на негосударственные услуги. С этой целью респондентам был предложен перечень из 16 негосударственных услуг, из которого можно было выбрать любое количество вариантов ответа. Получателями негосударственных услуг за последние 2 года оказались около 65% опрошенных (рис. 3).

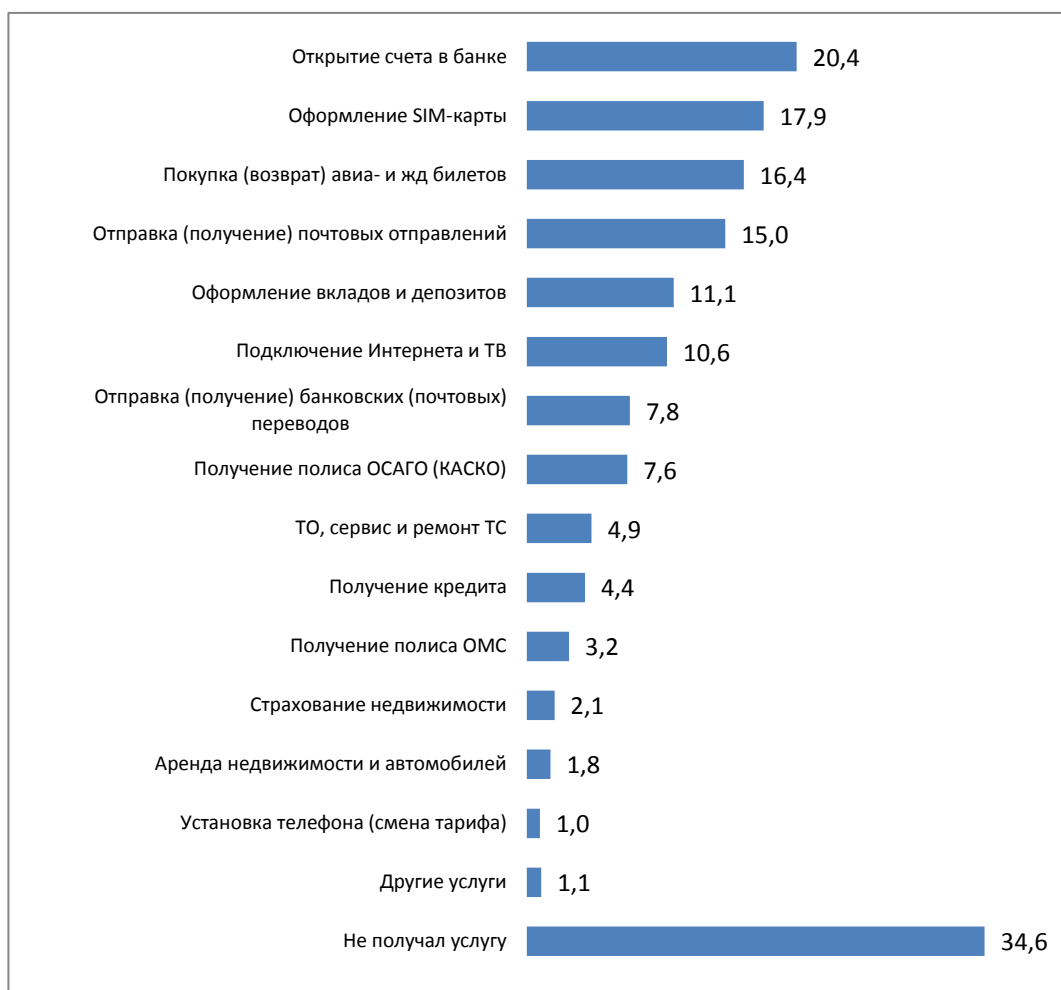


Рис. 3. Наиболее востребованные в 2016-2017 гг. среди заявителей негосударственные услуги, %¹

Среди пользователей негосударственных услуг лидируют следующие. В частности, жители Калужской области чаще всего открывали счет в банке (20,4%), оформляли SIM-карту (17,9%), покупали (возвращали) авиа- и железнодорожные билеты (16,4%), отправляли и получали почтовые отправления (15%). Другими словами, среди граждан в настоящее время в области предоставления негосударственных услуг востребованы в основном услуги организаций, работающих на рынке связи и коммуникаций, финансовом секторе, а также области транспортного сообщения.

¹ К категории «Другие негосударственные услуги» отнесены услуги, по отдельности «набирающие» менее 1% от общего числа заявителей, охваченных социологическим опросом.

2.2. Уровень информированности заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг

Для изучения уровня информированности заявителей об имеющемся при оказании услуг режиме «одного окна» респондентам был задан следующий вопрос: «Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)?». Как следует из ответов получателей исследуемых государственных (муниципальных) услуг, в подавляющем большинстве случаев (94,7%) они оказались в той или иной степени осведомлены о работе МФЦ в регионе (рис. 4).

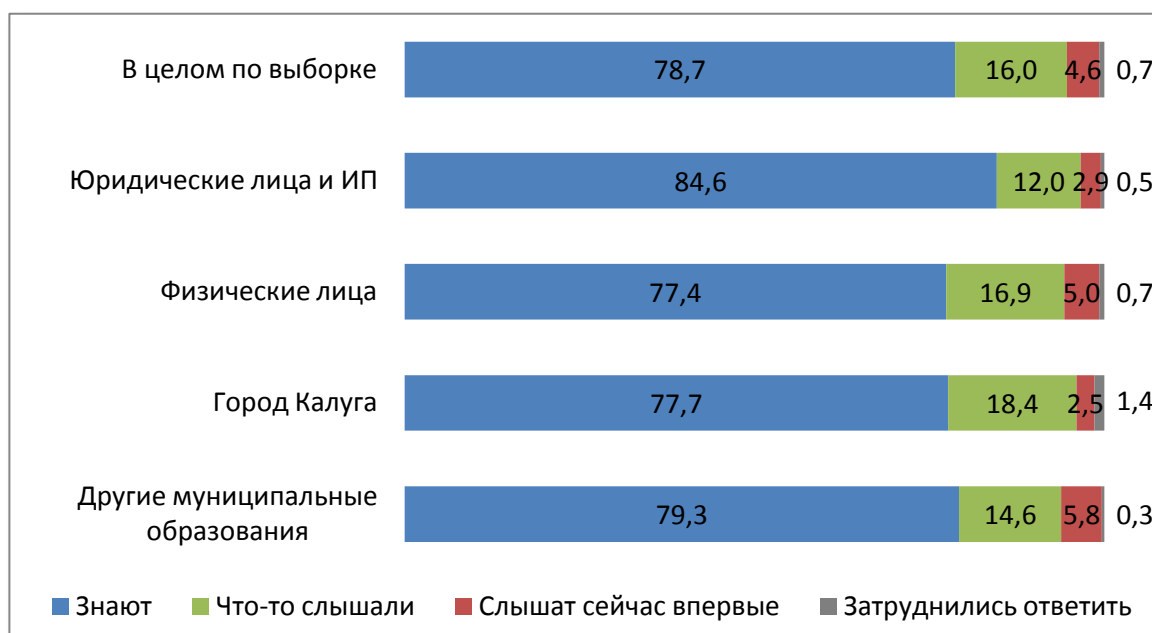


Рис. 4. Уровень информированности заявителей о возможностях получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ, %

Стоит отметить, что бизнес-сообщество Калужской области чаще демонстрирует уверенное знание о возможностях получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ, тогда как физические лица, принявшие участие в опросе, в меньшей степени слышали о таких возможностях. Также отметим, что жители как областного центра, так и других муниципальных образований Калужской области практически в равной степени осведомлены о подобной возможности.

Среди заявителей государственных (муниципальных) услуг также выяснялся уровень информированности граждан о существовании в Интернете Единого портала государственных (муниципальных) услуг (www.gosuslugi.ru). Здесь доля тех, кто был осведомлен о Едином портале государственных и муниципальных услуг, суммарно составила 82%, включая граждан,

посещающих указанный сайт, и респондентов, что-то слышавших об этом сайте (рис. 5). При этом среди юридических лиц и индивидуальных предпринимателей уровень осведомленности о Едином портале услуг достигает 92%. Также он существенно выше среди жителей областного центра.

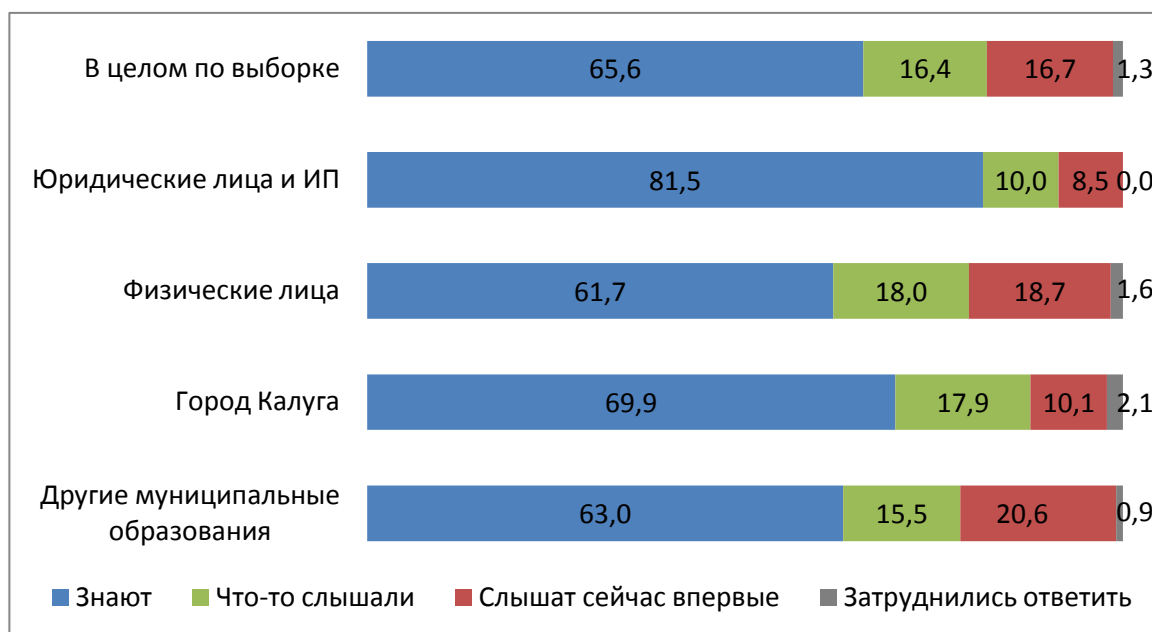


Рис. 5. Уровень информированности заявителей о существовании в Интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг, %

Наряду с вопросом об известности в кругу заявителей МФЦ и Единого портала услуг респондентам было предложено ответить на вопрос о том, знакомы ли они с административным регламентом (стандартом предоставления) полученной услуги.

Как следует из опросных данных, только около 1/3 заявителей хорошо знакомы с административными регламентами полученных государственных (муниципальных) услуг. Более половины заявителей (51,9%) имеют лишь приблизительное представление о таких стандартах. Не знакомы с административными регламентами услуг (рис. 6). Результаты исследования показали, что люди, неосведомленные об административном регламенте предоставления государственных и муниципальных услуг встречаются в равной степени как среди предпринимателей, так и среди физических лиц, как среди жителей областного центра, так и среди граждан, проживающих в области.

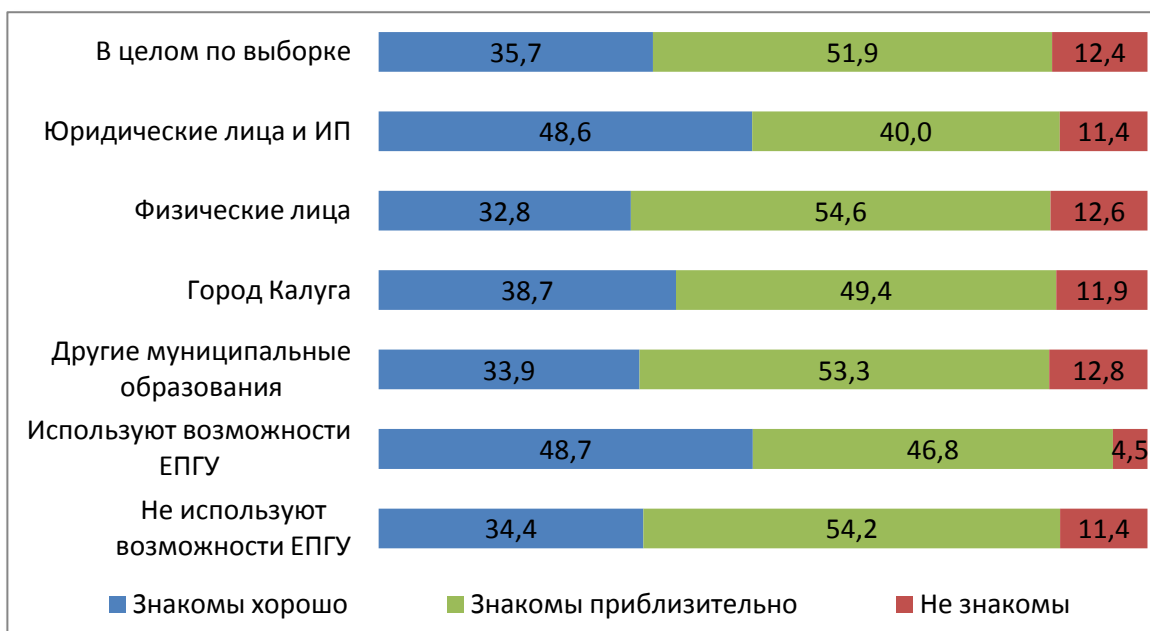


Рис. 6. Уровень информированности заявителей об административных регламентах предоставления государственных (муниципальных) услуг, %

Наиболее слабо заявители были осведомлены об административных регламентах таких услуг, как «оформление (перерасчет) пенсии», «Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ» (**Прил. 8.3, табл. 2**).

Вместе с тем, наблюдаются очевидные параллели между ответами респондентов на вопросы о пользовании услугами Единого портала государственных и муниципальных услуг и уровне знания административных регламентов услуг. Так, посещая чаще других заявителей сайт Единого портала услуг, заявители демонстрируют и наибольший уровень осведомленности об административных регламентах, с которыми к тому же можно ознакомиться без каких-либо трудностей на данном сайте.

Естественным выглядит тот факт, что о Едином портале государственных и муниципальных услуг чаще сообщали именно те респонденты, которые имеют доступ в сеть Интернет (**рис. 7**).

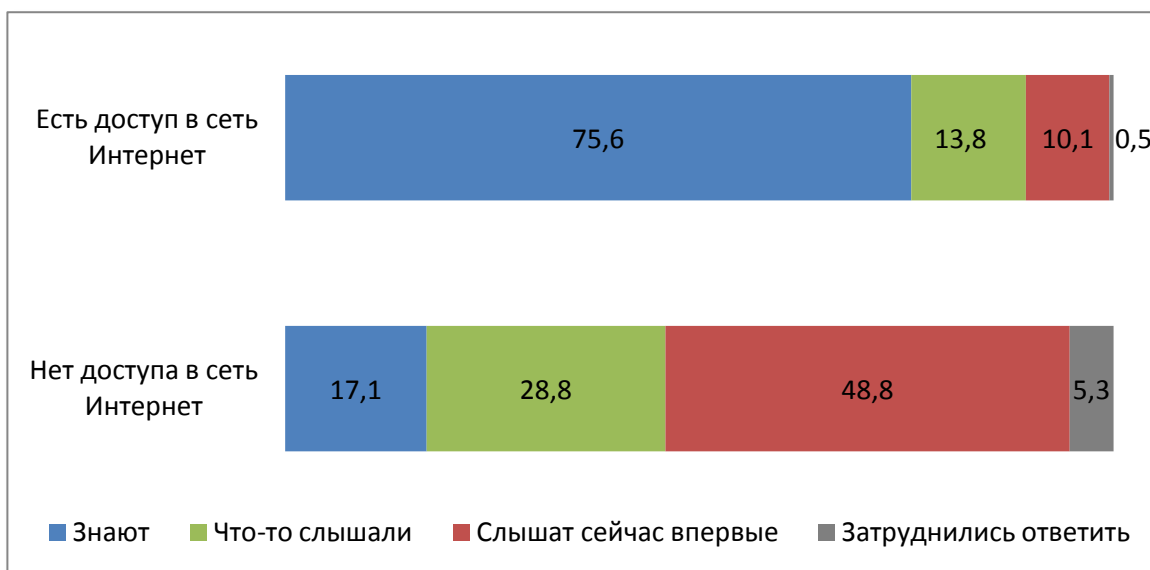


Рис. 7. Уровень информированности заявителей о существовании в Интернете Единого портала государственных (муниципальных) услуг в зависимости от наличия/отсутствия доступа в сеть Интернет, %

Таким образом, необходимость в широкой популяризации среди заявителей содержания административных регламентов услуг видится достаточно актуальным на сегодняшний день (учитывая, что за услугами обращаются все новые и новые категории граждан). Стоит подчеркнуть, что знакомство с административным регламентом услуги на более ранней стадии может помочь избежать многих конфликтных ситуаций между заявителем и учреждением, предоставляющим государственные (муниципальные) услуги. Актуальным является и широкое рекламирование возможностей Единого портала государственных и муниципальных услуг среди населения.

2.3. Способы и результативность получения государственных (муниципальных) услуг

Что касается способов обращения заявителей в учреждения, оказывающих государственные (муниципальные) услуги, то в подавляющем большинстве случаев (в 85,4%) респонденты непосредственно посещали орган власти (его подведомственное учреждения), в 10,2% случаев совершали визит в орган власти и использовали Интернет-ресурсы. Только 4,4% заявителей, по данным опроса, использовали только интернет ресурсы (**рис. 8**).



Рис. 8. Форма обращения заявителя государственных (муниципальных) услуг, %

Если рассматривать только тех заявителей, которые лично обращались в органы власти за получение государственных (муниципальных) услуг и тех, кто обращались в органы власти с использованием Интернет-ресурсов, то 49% из них, обращались в многофункциональные центры предоставления услуг (МФЦ), а 51% обращались непосредственно в органы власти (**рис. 9**).

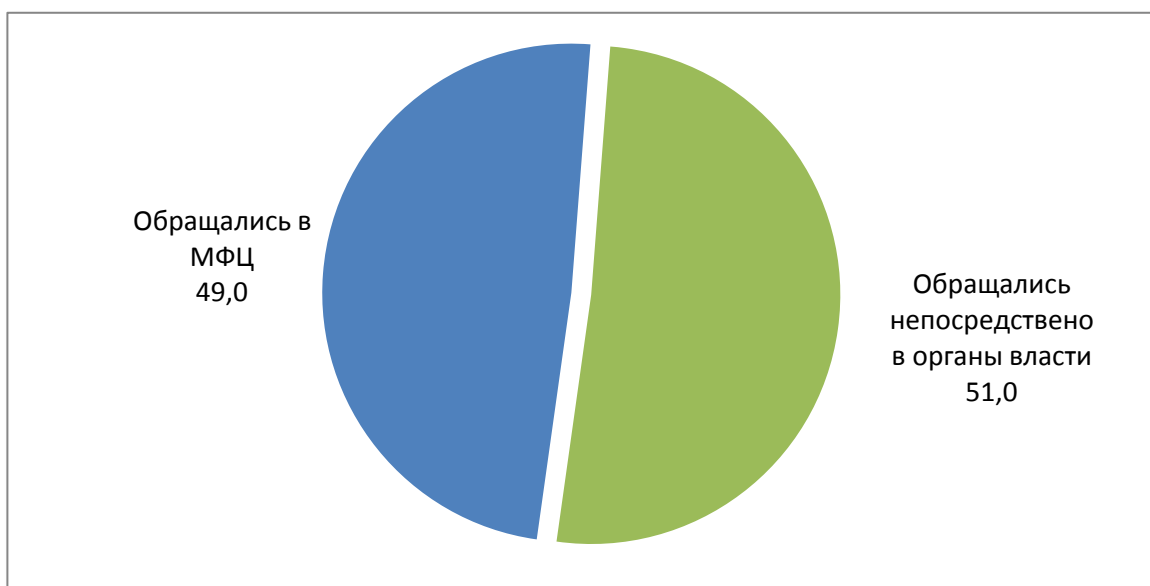


Рис. 9. Способ обращения заявителя государственных (муниципальных) услуг, %

В МФЦ наиболее часто обращались за «Регистрацией прав на недвижимость и сделок с ней», «Получением или заменой паспорта гражданина РФ», «Получением заграничного паспорта», а непосредственно в органы власти обращались за такими услугами как: «Оформление и перерасчет пенсии», «Замена водительского удостоверения», «Подачей налоговой декларации» (**Прил. 8.3, табл. 3**).

Опираясь на данные опроса, можно отметить весьма высокую результативность получения гражданами государственных (муниципальных) услуг. Лишь 6,3% опрошенных пришлось столкнуться с отказом в предоставлении услуг (рис. 10).

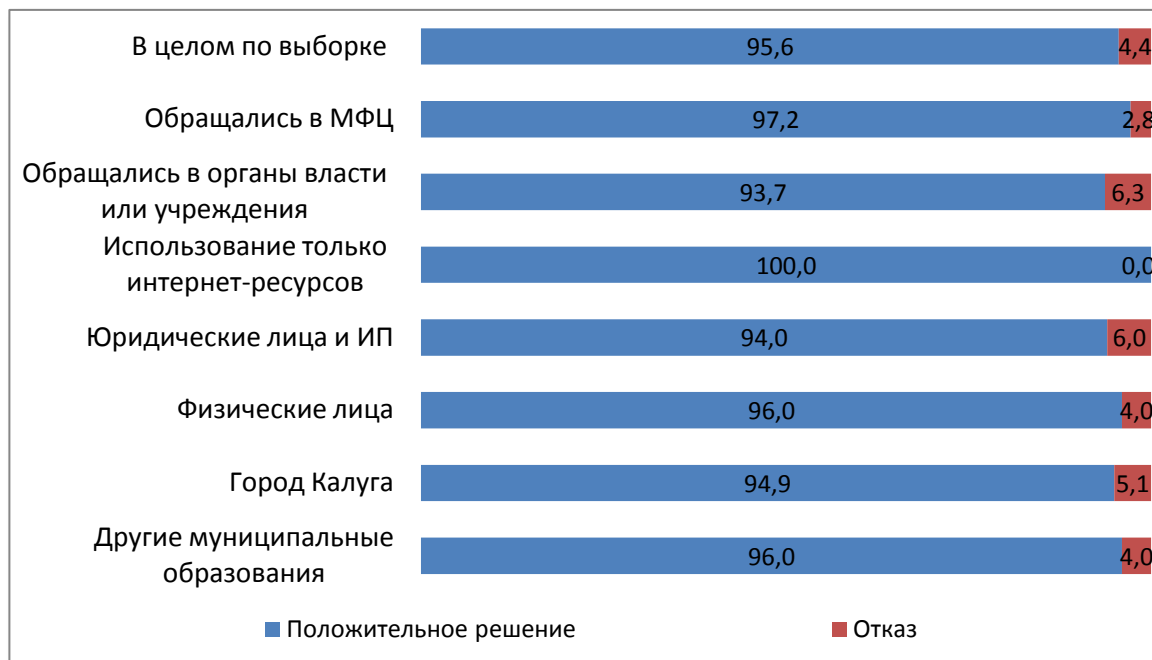


Рис. 10. Результат получения заявителями государственных (муниципальных) услуг, %

В ходе опроса наиболее массовые отказы в предоставлении были зафиксированы по такой услуге, как «Оформление или перерасчет пенсии» и «Выдача справок ЕГРП» (Прил. 8.3, табл. 4).

На рис. 11 представлено распределение ответов респондентов на вопрос: «Если Вы обращались в МФЦ, удалось ли Вам получить в полном объеме данную услугу в МФЦ?». Так, 81,4% случаев обращение в МФЦ заканчивалось получением результата по месту такого обращения, в 17,8% случаях респонденты обращались за результатом непосредственно в орган власти.

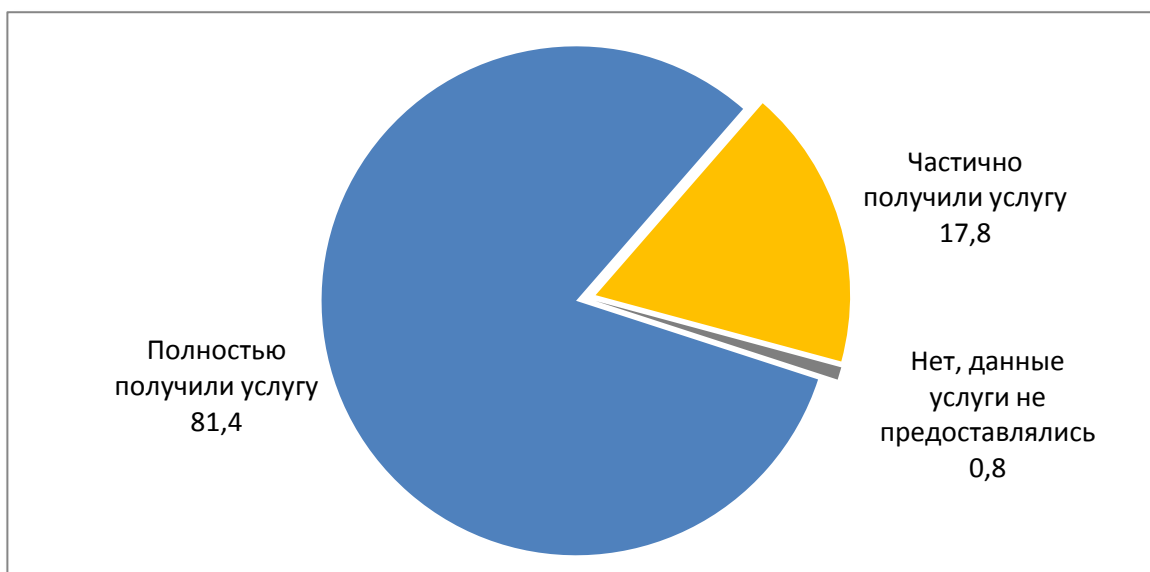


Рис. 11. Результативность обращения в МФЦ с целью получения государственных (муниципальных) услуг, %

Что касается ответов респондентов о целях использования Единого портала государственных и муниципальных услуг, то, судя по данным опроса, практически каждый третий заявитель из общего числа опрошенных использовал те или иные возможности Единого портала государственных и муниципальных услуг (**рис. 12**).

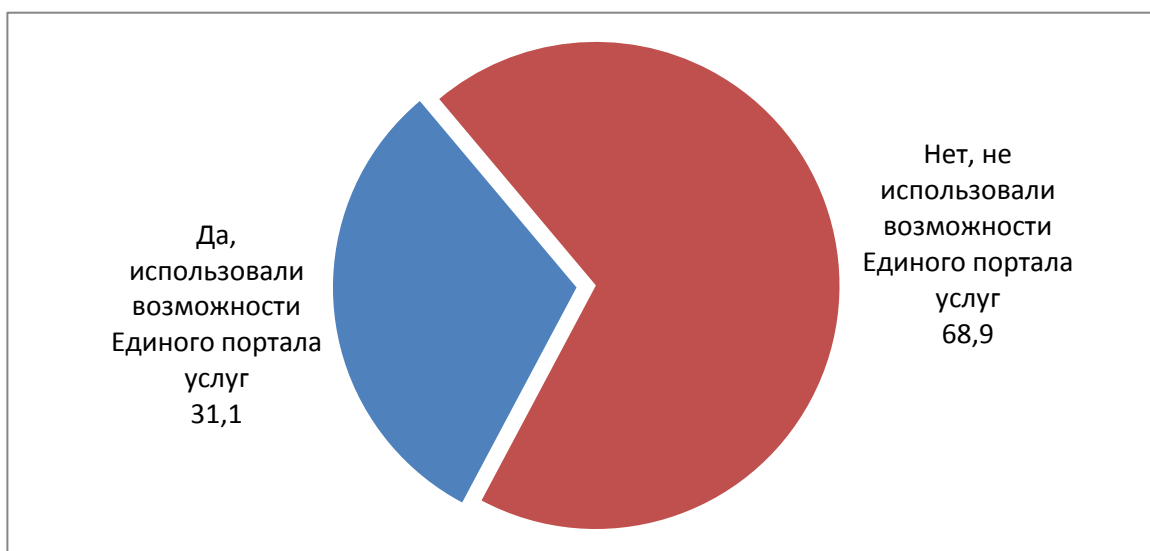


Рис. 12. Факт использования заявителями возможностей Единого портала государственных и муниципальных услуг, %

В основном жители Калужской области обращались к сайту Госуслуг за получением информации, распечаткой форм и бланков запросов на предоставление услуг, или для записи на прием (электронная очередь) **(рис. 13)**. Отметим, что представители бизнес сообщества Калужской области чаще использовали возможности портала для записи на прием и получения конечного результата услуг, чем физические лица.

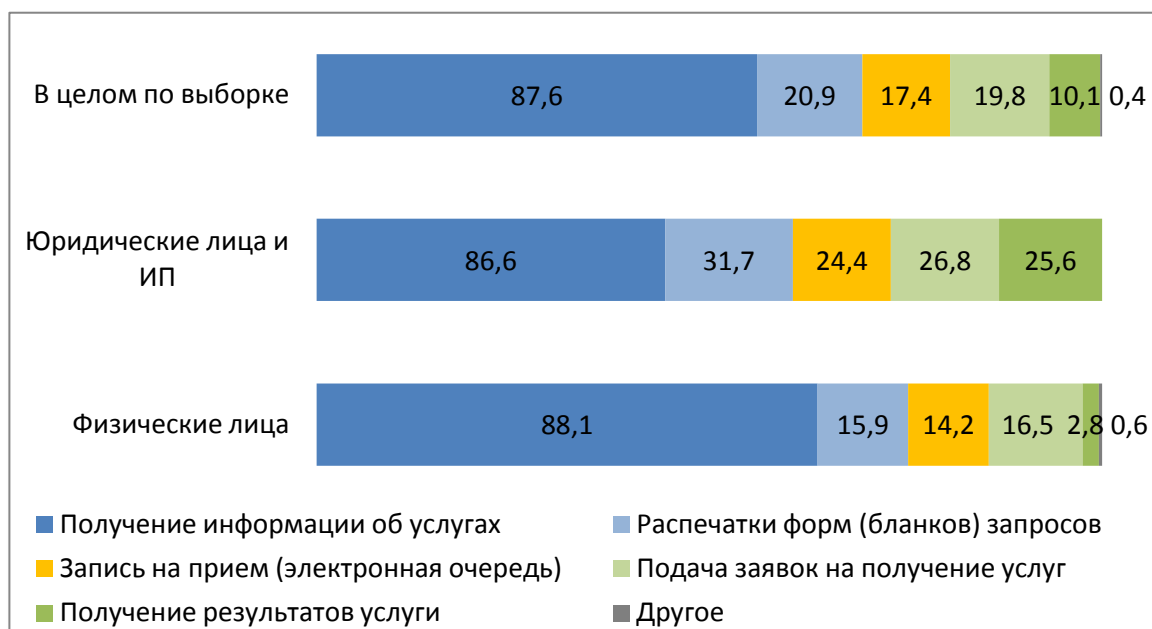


Рис. 13. Цели использования возможностей Единого портала государственных и муниципальных услуг, %

Отметим, что у 43,1% жителей Калужской области есть личный кабинет **(рис. 14)**. Можно сказать, что Единый портал государственных и муниципальных услуг на сегодняшний день выполняет преимущественно информативную функцию. Однако стоит отметить, что почти 1/3 опрошенных использует возможности портала для записи на прием и получения конечного результата услуги.

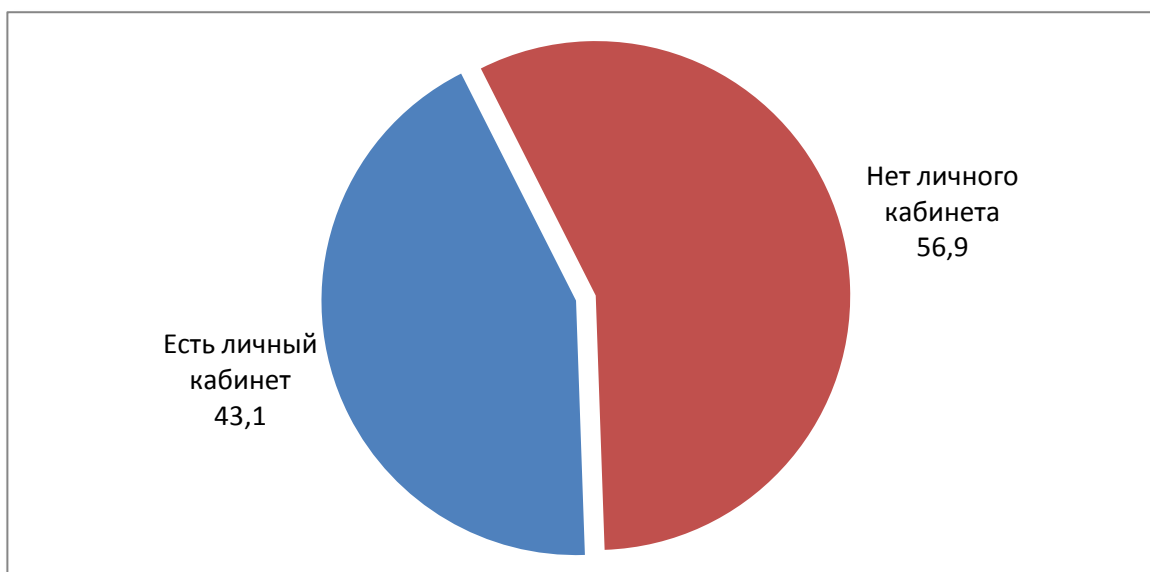


Рис. 14. Наличие личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг среди заявителей, знакомых с данным порталом, %

Стоит отметить, что по данным Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности на 14 декабря 2017 года в Единой системе идентификации и аутентификации зарегистрировано 47,3% от общей численности населения Калужской области старше 14 лет¹.

В связи с этим видится необходимость в дальнейшей популяризации среди населения области возможностей Единого портала государственных и муниципальных услуг. В особенности можно обращать внимание получателей услуг на возможность предварительной записи на прием к специалистам, что может сократить очереди в отделениях МФЦ и органах власти.

¹ Приложение к протоколу заседания подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 20 декабря 2017 г. № 593пр

III. АНАЛИЗ ВРЕМЕННЫХ И ФИНАНСОВЫХ ЗАТРАТ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ

3.1. Временные затраты получателей государственных (муниципальных) услуг

Временные и финансовые затраты заявителей позволяют оценить степень доступности государственных (муниципальных) услуг для населения: чем выше абсолютные значения указанных затрат, тем менее доступной является та или иная услуга.

3.1.1. Временные затраты на получение конечного результата одной государственной (муниципальной) услуги

Судя по данным опроса, в среднем с момента подачи заявления до того, как заявителю была оказана государственная (муниципальная) услуга в полном объеме или отказано в предоставлении, у респондентов уходит до 13 календарных дней (**рис. 15**).

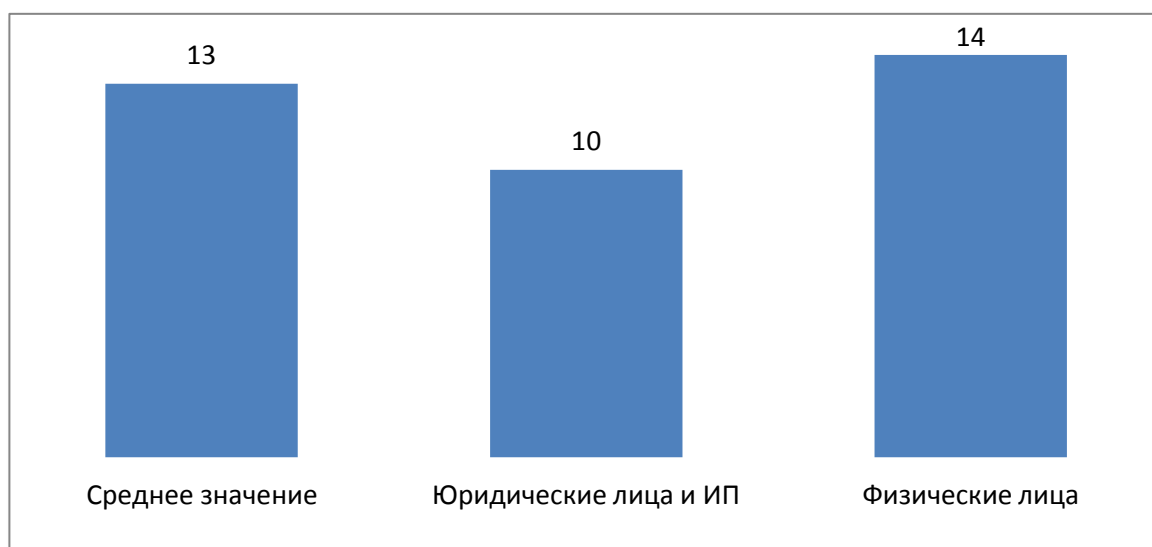


Рис. 15. Среднее количество времени, затраченного с момента подачи заявления до того, как заявителю была оказана государственная (муниципальная) услуга в полном объеме, или отказано в предоставлении, календарных дней (с учетом робастного значения)

Средние значения времени, затраченного каждым заявителем с момента подачи заявления до того, как была оказана государственная (муниципальная) услуга в полном объеме или отказано в предоставлении, в разрезе анализируемых услуг приводятся в **Прил. 8.3** в **табл. 5**.

Несмотря на то, что нормативные сроки оказания государственных (муниципальных) услуг закреплены в административных регламентах, респондентам было предложено ответить на вопрос о том, считают ли они сами, что услуга, которой они воспользовались, была предоставлена им в срок. Почти 90% ответивших согласились с тем, что истребуемая ими услуга была предоставлена в срок. Менее 5% респондентов сообщили, что услуга, за которой они обращались не была предоставлена в срок, еще 5,7% ответивших затруднились ответить, что говорит о хорошей информированности респондентов о сроках предоставления услуг (**рис. 16, см. также в Прил. 8.3, табл. 6**).

Как мы можем видеть, на **рис. 16**, как представители бизнес сообщества, так и физические лица хорошо осведомлены о сроках предоставления государственных и муниципальных услуг. С гражданами, которые получали услуги в МФЦ и непосредственно в органах власти, можно наблюдать аналогичную ситуацию – свыше 90% респондентов полагают, что услуга была им предоставлена в срок.

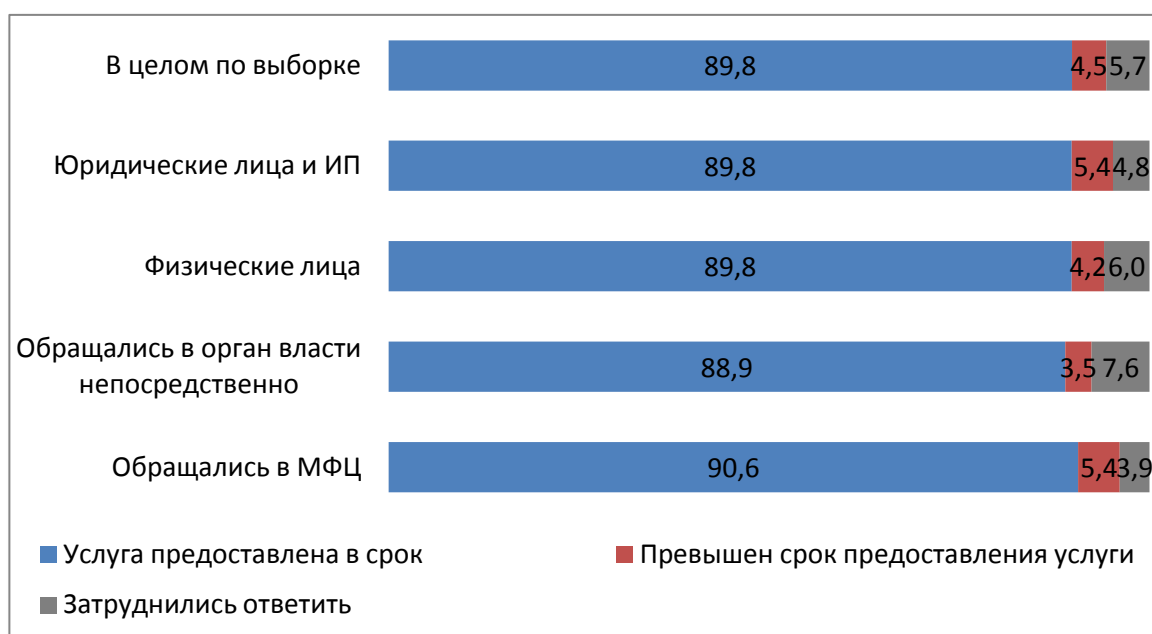


Рис. 16. Доля заявителей, отметивших соблюдение сроков предоставления государственных (муниципальных) услуг, предусмотренных нормативными актами, %

В ситуации, когда заявителям не удалось подать заявление (документы) с первого раза, оказались 8,6% респондентов (**рис. 17**). В остальных случаях достаточным было того комплекта документов (справок), который был предоставлен изначально. Чаще всего повторно приходилось подавать документы на получение государственных (муниципальных) услуг заявителям следующих услуг: «Оформление (перерасчет) пенсии», «Подача налоговой

декларации», «Регистрация по месту жительства», «Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним» (Прил. 8.3, табл. 7).

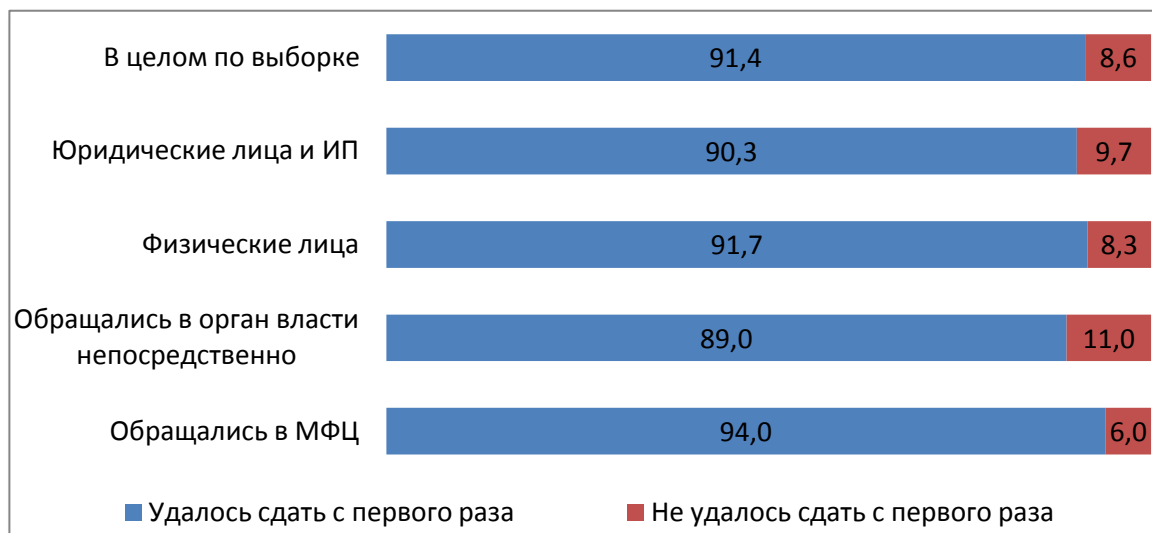


Рис. 17. Доля заявителей, отметивших факт того, что им удалось сдать запрос (документы) на получение государственных (муниципальных) услуг с первого раза, %

Как правило, неудачи с подачей с первого раза заявления на получение государственных (муниципальных) услуг возникали при непосредственном посещении органа власти (его подведомственного учреждения), тогда как среди граждан, обращавшихся в МФЦ, повторных обращений было меньше.

В подавляющем большинстве случаев причиной того, что не удалось сдать документы с первого раза, стало представление неполного комплекта документов. В 13,9% случаев документы, представленные заявителем, были неправильно заполнены (с ошибкой). Факты того, что от заявителей требовали документы помимо официально установленных, в ходе опроса не установлены (рис. 18).

Таким образом, основная причина повторных визитов в учреждения за получением государственных (муниципальных) услуг заключается в низком уровне знания заявителями стандартов предоставления услуг (административных регламентов), в которых приводится исчерпывающий перечень истребуемых с них документов, а также предоставлены образцы форм для заполнения.



Рис. 18. Причины того, что не удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза, %

При изучении уровня знания респондентами существующего запрета органам власти требовать с граждан, получающих государственные (муниципальные) услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, выяснилось, что практически половина (49,1%) респондентов знают о существующем запрете (**рис. 19**).

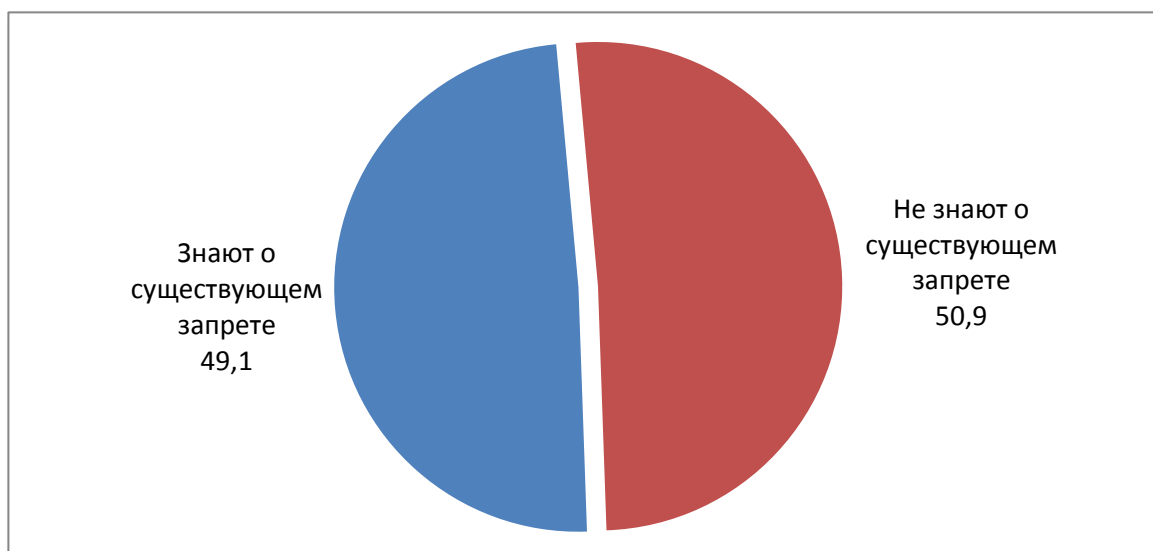


Рис. 19. Доля заявителей, знающих о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих государственные (муниципальные) услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, %

Однако, несмотря на то, что значение показателя в прямую приблизилось к 50% значению, нельзя исключать необходимость дальнейшего повышения уровня информированности граждан о запрете органам власти требовать с граждан, получающих государственные (муниципальные) услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, а также информирования граждан о перечне таких документов.

3.1.2. Количество обращений и среднее время ожидания в очереди

Анализ частоты посещения учреждений, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, свидетельствует о том, что в среднем заявителю пришлось приходить 2 раза (**рис. 20, см. также Прил. 8.3, табл. 8**).

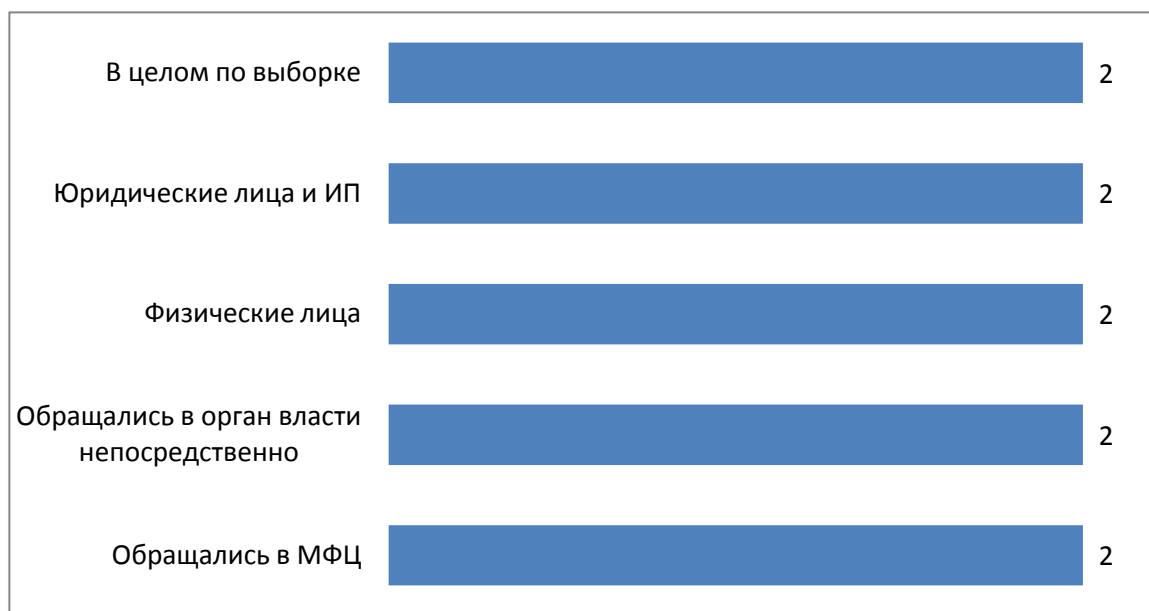


Рис. 20. Среднее количество обращений заявителей для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результатов оказанных государственных (муниципальных) услуг, раз (с учетом робастного значения)

Что касается соблюдения учреждениями, предоставляющими населению те или иные государственные (муниципальные) услуги, нормативно установленных значений времени, затраченного заявителями в очереди на подачу запросов (получение результата) в связи с получением государственных (муниципальных) услуг (значение – 15 минут), то статистическая картина этого параметра представлена на **рис. 21-22**.

В среднем по всем анализируемым государственным (муниципальным) услугам соблюдается нормативно установленное время, отведенное на ожидание приема заявителем. В **Прил. 8.3** в **табл. 9-10** представлено среднее количество времени, затраченного заявителями в очереди, в разрезе государственных (муниципальных) услуг.

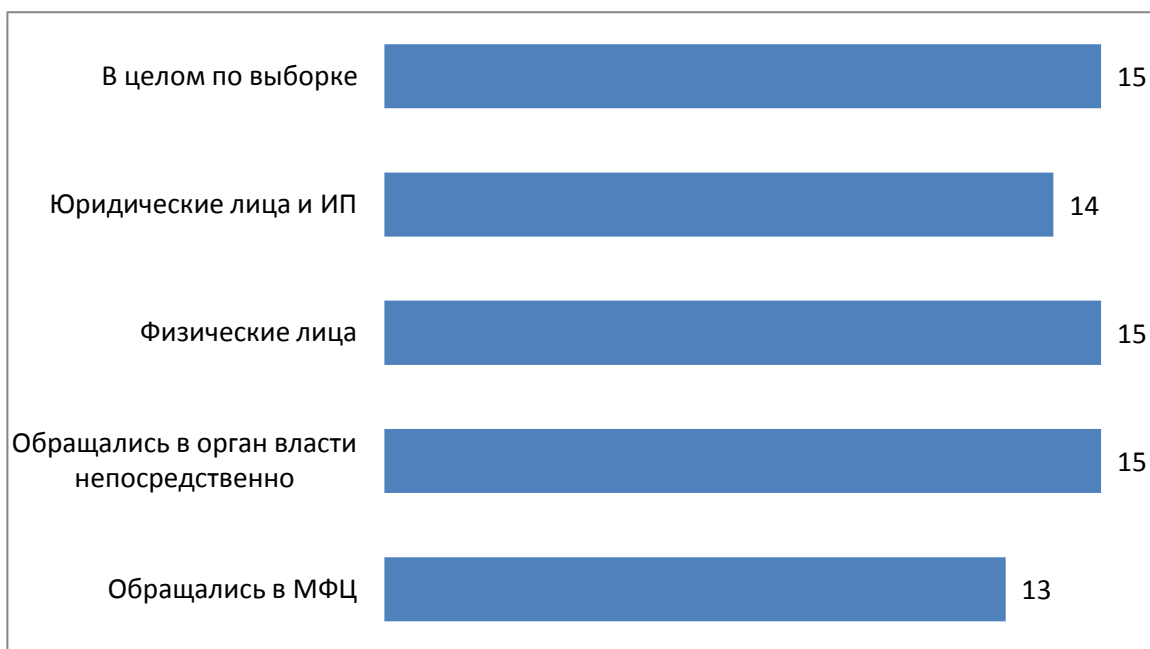


Рис. 21. Среднее количество времени, затраченное заявителями в очереди на подачу запросов (документов) в связи с получением государственных (муниципальных) услуг, минут (с учетом робастного значения)

Некоторое превышение нормативного количества времени, затрачиваемого заявителями в очереди на подачу запроса (получение результата услуги), фиксируется по такой услуге, как «Оформление (перерасчет) пенсии», «Получении субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ» и «Регистрации по месту жительства (пребывания)» (в среднем ожидание занимает 16-17 минут).

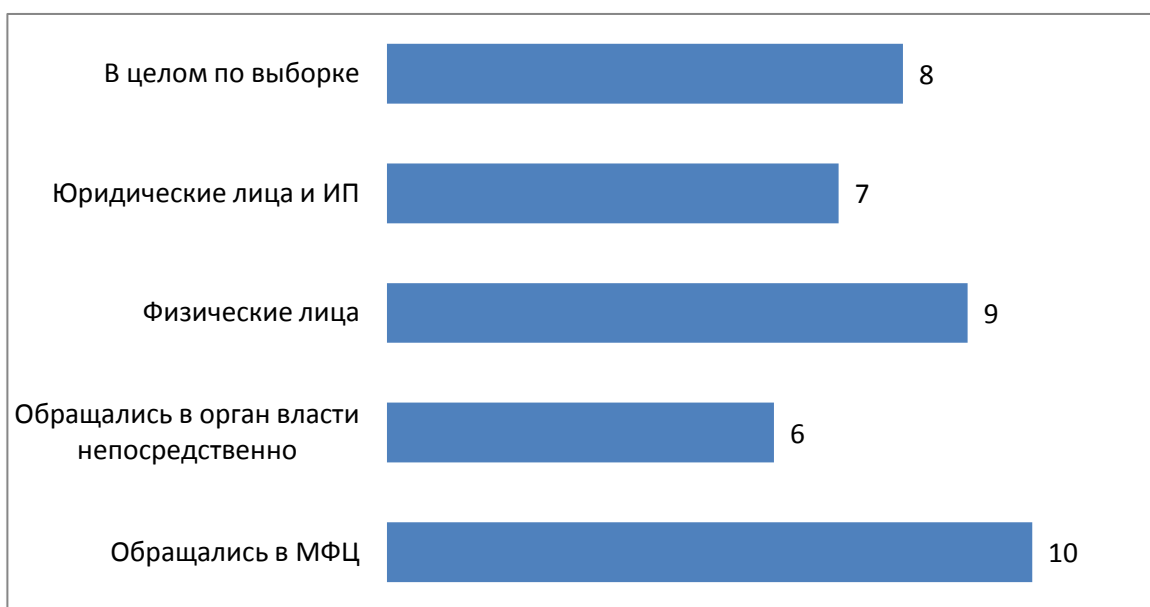


Рис. 22. Среднее количество времени, затраченное заявителями в очереди на получение результатов государственных (муниципальных) услуг, минут (с учетом робастного значения)

Отметим, что время, потраченное жителям Калужской области на получение результатов государственных или муниципальных услуг практически в два раз меньше, времени, которое они потратили на подачу документов и запроса на предоставление данной услуги (**рис. 22**).

3.2. Финансовые затраты получателей государственных (муниципальных) услуг

Изучение финансовых затрат заявителей базировалось на изучении двух составляющих – денежных размеров таких затрат и их обоснованности (удовлетворенности заявителем величиной затрат).

3.2.1. Размер финансовых затрат и их обоснованность

Для анализа в денежном выражении понесенных финансовых затрат респондентам предлагалось ответить на следующий вопрос: «Скажите, пожалуйста, каковы Ваши (или представляемого Вами предпринимателя, предприятия, компании) общие материальные затраты на получение данной услуги (официальные платежи (государственные пошлины), неофициальные расходы, выплаты посредникам и т.д.)?». Важным было выяснить как платность/бесплатность самих услуг, так и размер денежных сумм, затрачиваемых заявителем, поскольку это также в немалой степени может препятствовать получению услуг и формировать общественную негативную оценку их привлекательности.

Отсутствие финансовых затрат чаще отмечали заявители, воспользовавшиеся услугами, по которым отсутствует государственная пошлина.

Вопрос о степени удовлетворенности заявителей размером официальных расходов на получение государственных (муниципальных) услуг анализировался только по услугам, по которым предусмотрена госпошлина. 84% респондентов считают для себя приемлемым официально установленный размер денежных расходов, связанных с получением услуг, 4,7% – затруднились ответить на данный вопрос (**рис. 23**).

Меньше всего удовлетворены размером официальных трат заявители по таким услугам, как «Получение заграничного паспорта» и «Получение и замена водительского удостоверения» (**Прил. 8.3, табл. 11**).

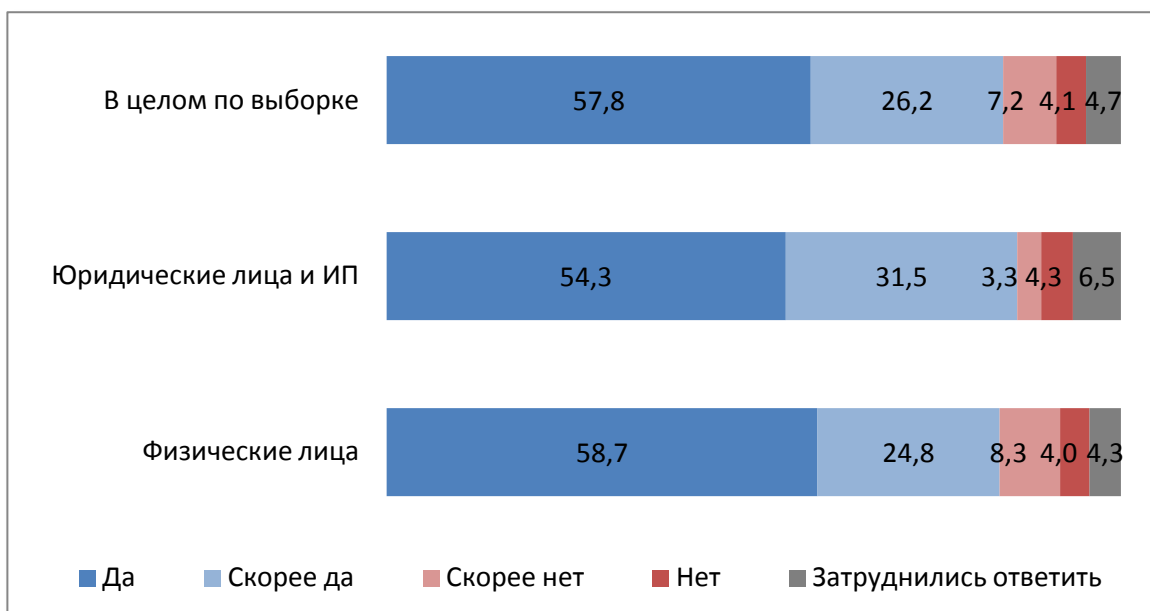


Рис. 23. Приемлема ли сумма официальных расходов на получение государственных (муниципальных) услуг, %

Что касается среднего размера денежных сумм, затраченных при получении заявителем услуги, то он составил, по данным опроса, 1132 рублей. При этом максимальные средние значения затраченных денежных сумм наблюдаются по юридическим лицам и ИП (около 1400 рублей) (рис. 24).

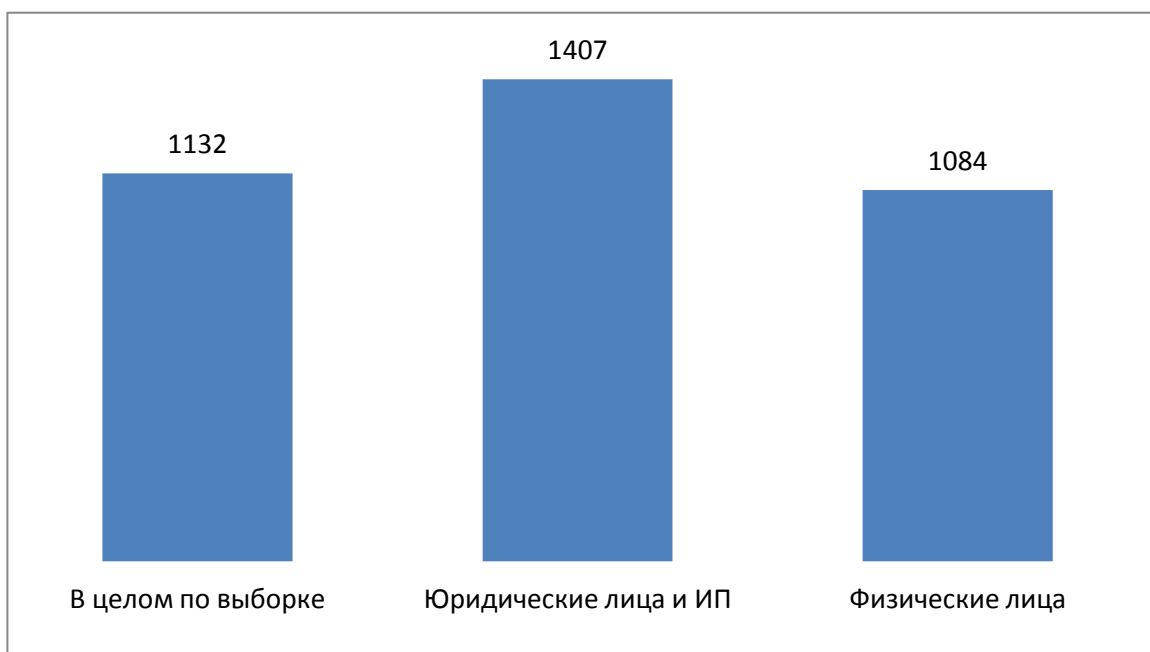


Рис. 24. Средний размер общих материальных затрат заявителей на получение государственных (муниципальных) услуг, руб. (с учетом робастного значения)

В Прил. 8.3 в табл. 12 приводится средний размер общих материальных затрат заявителей на получение государственных (муниципальных) услуг в разрезе анализируемых услуг. Можно сделать вывод о том, что сопутствующие затраты заявителей (помимо уплаты государственных пошлин) незначительны по своим размерам и не являются значимым препятствием на пути получения ими государственных (муниципальных) услуг.

3.2.2. Неформальные платежи

Наряду с финансовыми расходами на получение той или иной государственной (муниципальной) услуги заявителям было предложено сообщить о том, приходилось ли им стимулировать должностное лицо с целью ускорить время предоставления услуги или увеличить вероятность её получения. Доля таких признательных ответов не была выявлена в ходе проведения социологического опроса жителей Калужской области (рис. 25).

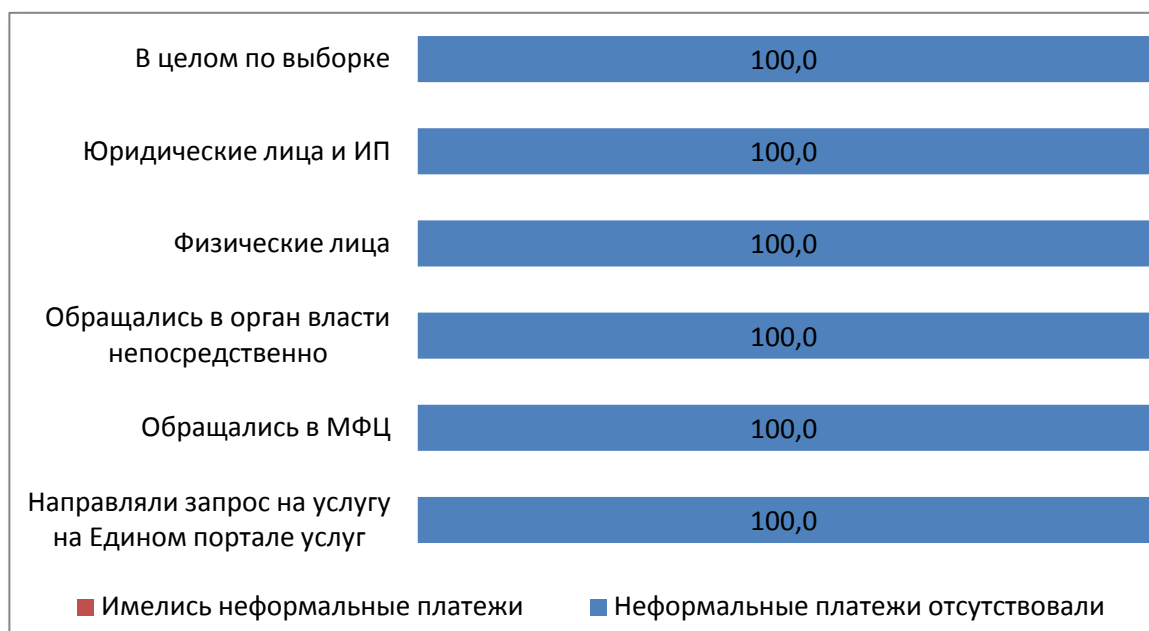


Рис. 25. Доля заявителей, столкнувшихся с необходимостью неформальных платежей при получении государственных (муниципальных) услуг, %

Таким образом, анализ неформальных платежей в отношении исследуемых государственных (муниципальных) услуг свидетельствует о том, что они не являются распространенным явлением и неизменным спутником данных услуг. Для заявителей куда важнее становится проблема минимизации официально установленных затрат (оплата государственных пошлин).

IV. АНАЛИЗ КОМФОРТНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ

В настоящей главе аналитического отчета рассматриваются случаи наличия/отсутствия общих элементов комфортности предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также степень соблюдения стандартов предварительной записи на прием к специалисту и стандартов рассмотрения жалоб заявителей. Отметим, что перечисленные выше стандарты детально зафиксированы в административных регламентах предоставления государственных (муниципальных) услуг.

4.1. Общие элементы комфортности и соблюдение стандартов предварительной записи

С целью выяснения наличия общих элементов комфортности предоставления государственных (муниципальных) услуг респондентам был предложен перечень из 16 наименований элементов комфортности. Стоит отметить, что многие элементы комфортности могли быть не востребованы (не замечены) заявителем в ходе получения услуги. На **рис. 26** приводится разбивка оценок общих элементов комфортности в зависимости от способа получения государственных (муниципальных) услуг (получение услуг в органах власти (их подведомственных учреждениях) непосредственно или в МФЦ (его филиалах)).

Как следует из результатов мониторинга, меньше всего, по словам заявителей, были замечены следующие общие элементы комфортности:

- наличие гардероба (только в 4,0% случаев для органов власти)¹;
- предоставление услуг нотариуса (только в 12,1% случаев для органов власти);
- наличие кондиционера (только в 25,3% случаев для органов власти).

Чаще всего при предоставлении государственных (муниципальных) услуг заявители отмечали наличие информационных стендов, консультантов из числа сотрудников, и, стульев (скамей) для посетителей (их достаточное количество), пандусы для инвалидов, столы для работы с документами. «Электронная» очередь, терминалы для оплаты государственных пошлин, инфоматы, достаточное количество стульев, наличие консультантов в значительной степени преобладают в МФЦ.

¹ В скобках здесь и далее указывается доля заявителей, отметивших данный показатель стандарта.

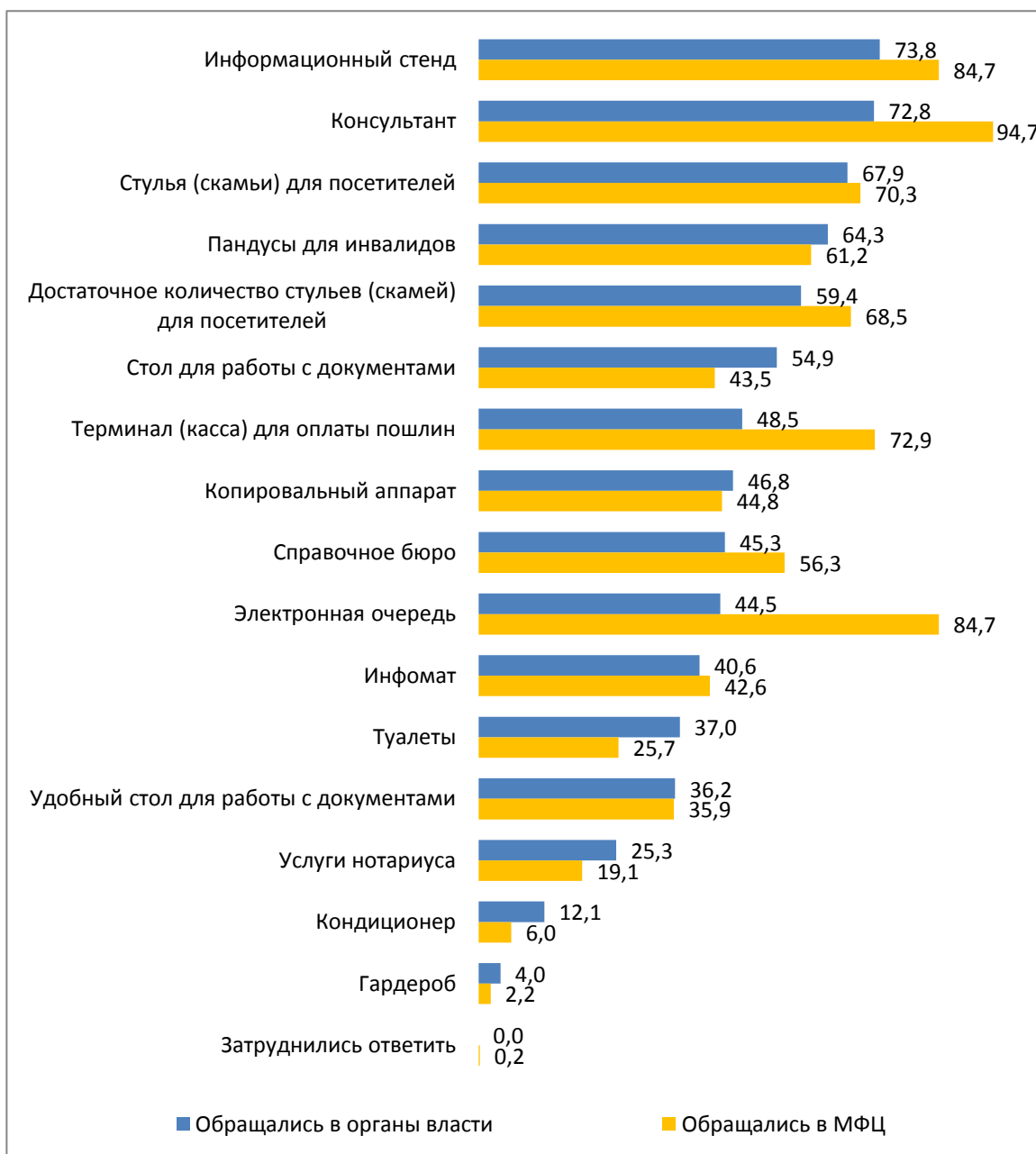


Рис. 26. Доля заявителей, отметивших наличие тех или иных общих элементов комфорта предоставления государственных (муниципальных) услуг, %

Можно заключить, что предоставление государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ носит для заявителей более комфортный характер, нежели при их обращении в органы власти непосредственно.

Что касается соблюдения стандартов предварительной записи, то опросные данные свидетельствуют о весьма низком спросе со стороны заявителей, менее 1/4 респондентов пользовалась предварительной записью на прием к нужному специалисту. Однако это не является результатом плохой

информированности заявителей о такой возможности – только 0,4% опрошенных сообщили о том, что не знали об этом (рис. 27).

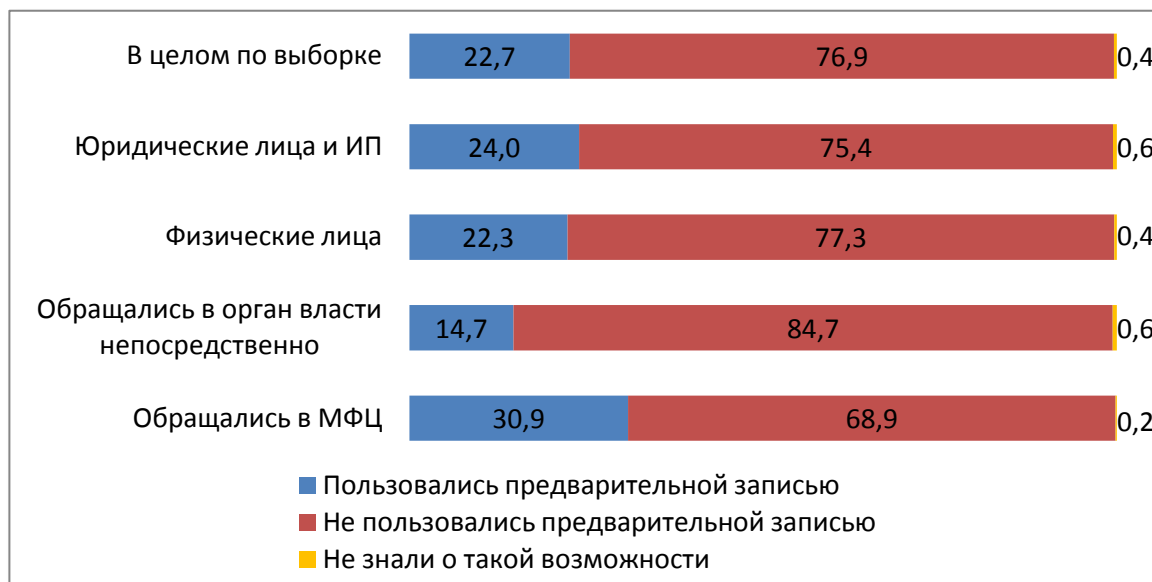


Рис. 27. Уровень востребованности предварительной записи на прием для подачи заявителями запроса на предоставление государственных (муниципальных) услуг, %

Что касается наличия в организации, куда респонденты обращались за получение услуг, окна или кабинета, в котором обслуживались бы только граждане по предварительной записи, то практически в 70% случаев респонденты сообщили о его наличии (рис. 28). Отметим, что для МФЦ данная проблема менее актуальна, чем для органов власти.

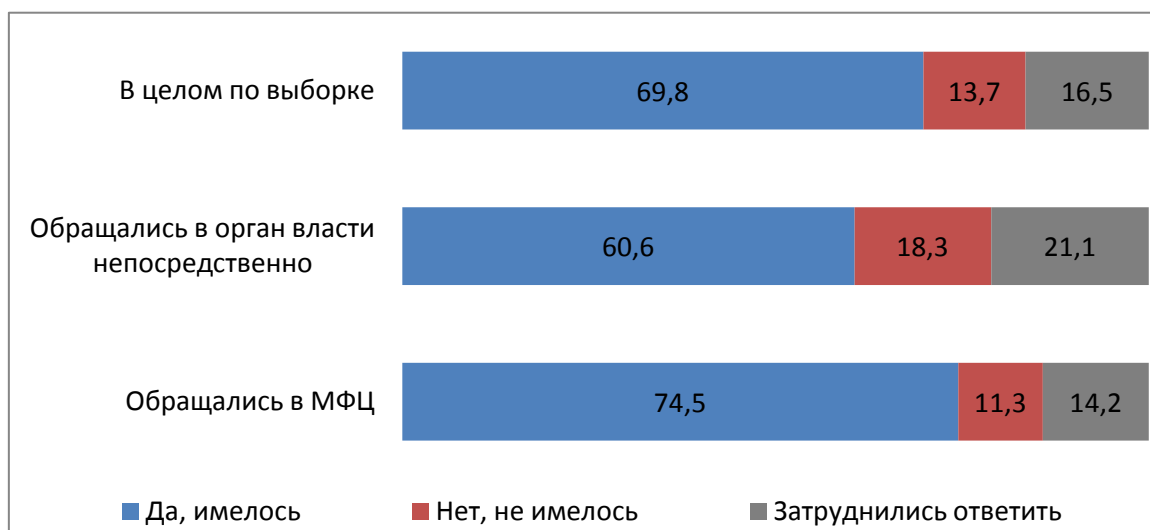


Рис. 28. Имелось ли специальное окно (кабинет), где обслуживались только заявители по предварительной записи, среди пользователей предварительной записью, %

В итоге, можно сказать, что на настоящий момент в Калужской области есть необходимость популяризации среди заявителей преимуществ предварительной записи на прием, которую можно осуществлять через Единый портал Госуслуг. В итоге может расти популярность как предварительной записи на прием, так и количество пользователей сайтом Госуслуг.

4.2. Соблюдение стандартов рассмотрения жалоб на действия (бездействие) сотрудников

Следующим стандартом предоставления государственных (муниципальных) услуг, анализируемым в исследовании, стало изучение жалоб заявителей на действия (бездействия) сотрудников учреждений, предоставляющих услуги.

В целом стоит отметить позитивную работу органов власти в сфере предоставления государственных (муниципальных) услуг – только 5,2% заявителей, принявших участие в социологическом опросе, обращались с жалобой на их действия (бездействие) (рис. 29). В большинстве случаев это делали юридические лица, обращавшиеся за услугами непосредственно в орган власти.

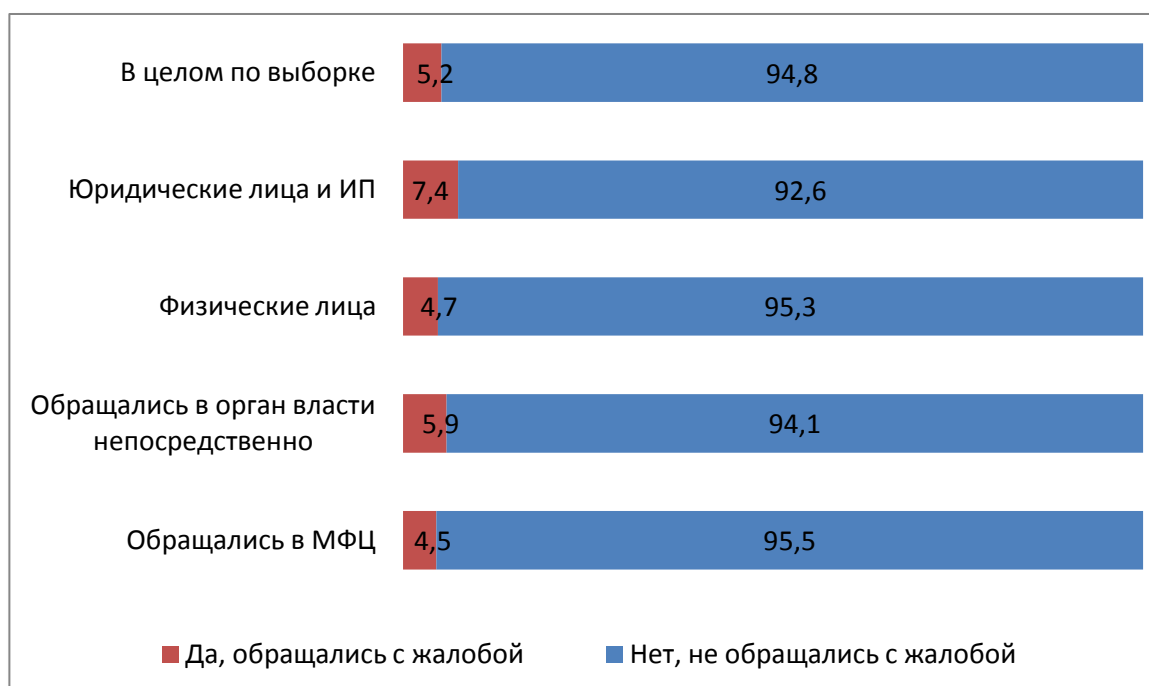


Рис. 29. Факт обращения заявителей с жалобой на качество предоставления государственных (муниципальных) услуг, %

Как правило, адресатом жалобы на действия (бездействие) сотрудников учреждения, предоставляющего государственные (муниципальные) услуги, являлся руководитель структурного подразделения (**рис. 30**). 18% опрошенных обращались с жалобами в вышестоящий орган, либо к руководителю органа или учреждения, в котором они получали услугу.



Рис. 30. Адресат обращения заявителей с жалобой на качество предоставления государственных (муниципальных) услуг, %

В ходе опроса о подаче жалобы сообщали в основном пользователи таких услуг, как «Постановка на учет (снятие) в налоговом органе», «Выдача справок ЕГРП», «Подача налоговой декларации» и «Получение выписок из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения» (**Прил. 8.3., табл. 14**).

Что касается уровня удовлетворенности заявителей, обратившихся с жалобой на качество предоставления государственных (муниципальных) услуг, то в более чем 1/2 случаев они высказывали позитивные оценки результативности рассмотрения их жалоб (**рис. 31**).

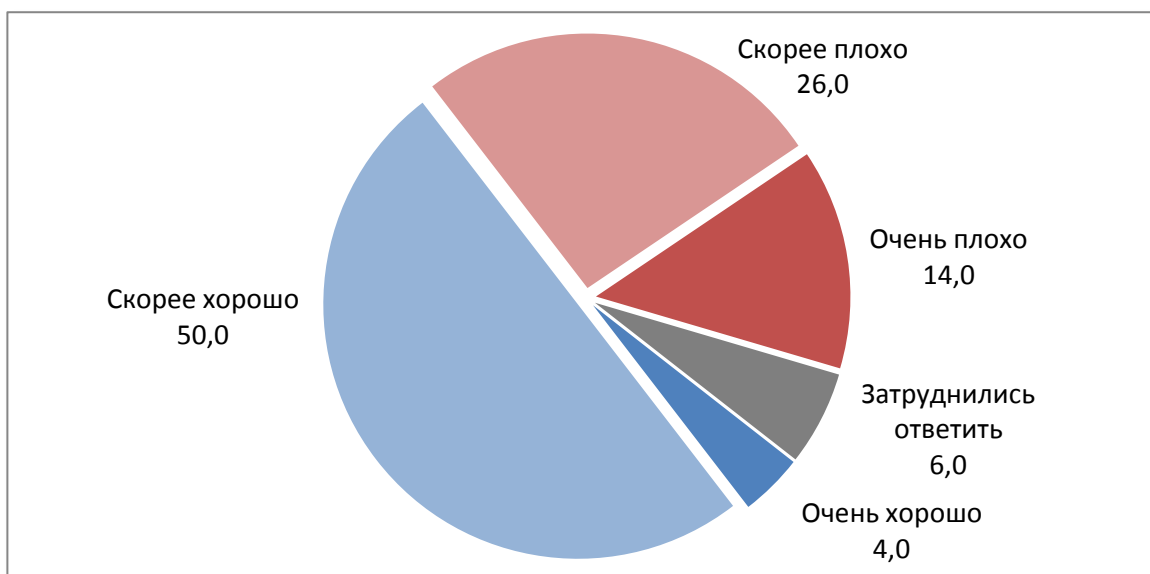


Рис. 31. Уровень удовлетворенности заявителей, обратившихся с жалобой на качество предоставления государственных (муниципальных) услуг, конечным результатом рассмотрения своей жалобы, %

Таким образом, в исследовании отмечается очень низкое число конфликтных ситуаций, возникающих в процессе получения гражданами государственных (муниципальных) услуг, а также, скорее положительный результат их разрешения. Возможно, в большей степени руководству организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги следует ориентироваться на избегание конфликтных ситуаций, решение их на локальном уровне, или в случае если заявители направляют жалобы напрямую к руководству, их своевременно рассмотрение и по возможности скорейшее разрешение.

5.1. Уровень удовлетворенности отдельными параметрами качества предоставления государственных (муниципальных) услуг

Одним из важных показателей качества государственных услуг, установленных Указом № 601, является доля населения субъекта РФ, удовлетворенного качеством их предоставления. Необходимо отметить, что нормативное значение по данному показателю составляет 90,0% со сроком достижения к 2018 году, а согласно Плану выполнения мероприятий по достижению показателей, указанных в пункте 1 и подпункте «е» пункта 2 Указа № 601, утвержденного Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации В.Ю. Сурковым, в 2017 году значение показателя должно составлять 85%.

Изучение уровня удовлетворенности заявителей как в целом, так и отдельными параметрами качества предоставления услуг стало ключевым аспектом мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Калужской области. С этой целью респондентам был задан следующий вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?». Как следует из ответов на данный вопрос, 37,8% заявителей очень хорошо отзывались о том, как предоставляется та или иная государственная (муниципальная) услуга. Еще 52,6% заявителей выбрали вариант ответа «скорее хорошо». Только 5% респондентов отметили, что качество предоставленной им услуги было скорее плохим (**рис. 32**).

Таким образом, суммарная оценка тех, кто удовлетворен качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в Калужской области, составила 90,4%, что свидетельствует о достижении целевого значения показателя Указа № 601.

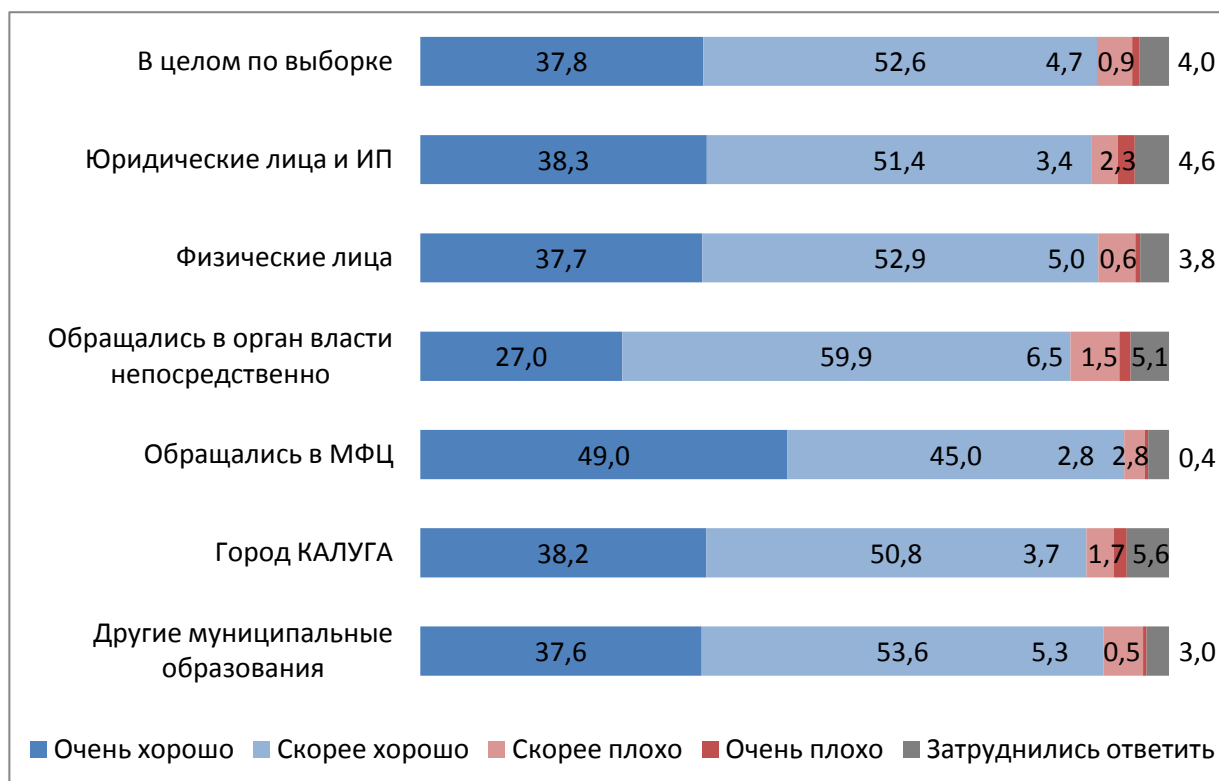


Рис. 32. Оценка заявителями в целом качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, %

Наибольший уровень удовлетворенности качеством предоставленных государственных (муниципальных) услуг наблюдается среди заявителей, посещавших МФЦ (94%).

Что касается динамики опросных показателей уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, то отметим, что с 2013 года можно наблюдать рост самых высоких оценок и одновременно с этим, по сравнению с 2015-2016 гг. выросло значение «скорее хорошо». Такой рост в совокупности дает общий уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на уровне 90,4%, что превышает плановое значение данного показателя более чем на 5%. При этом, обратим внимание на то, что совокупное значение отрицательных оценок («скорее плохо» и «очень плохо») снизилось примерно на 5% (**рис. 33 и 34**).

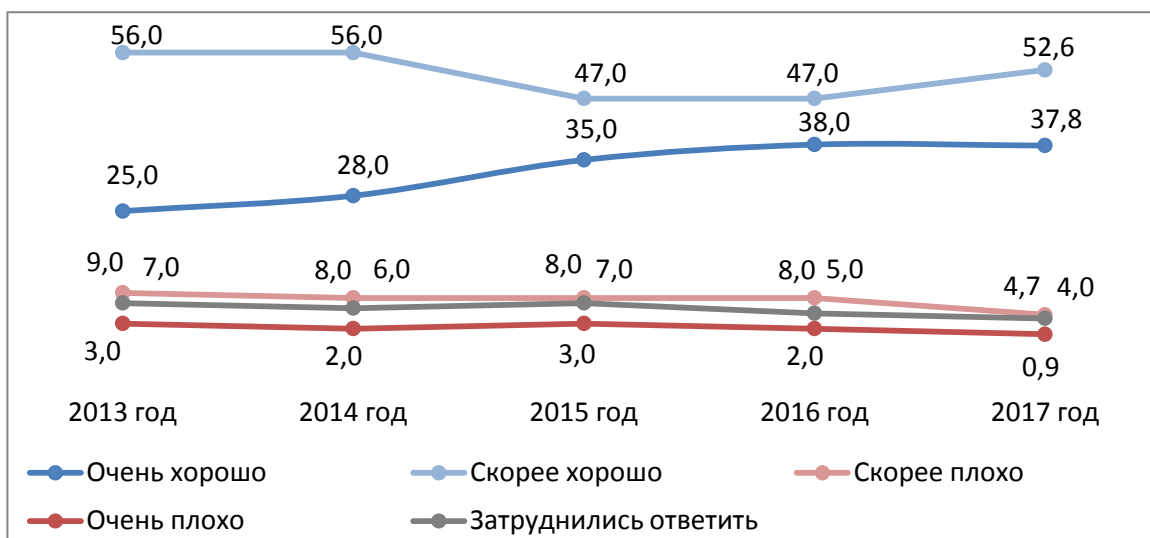


Рис. 33. Оценка заявителями в целом качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, (Динамика 2013-2017 гг.),%

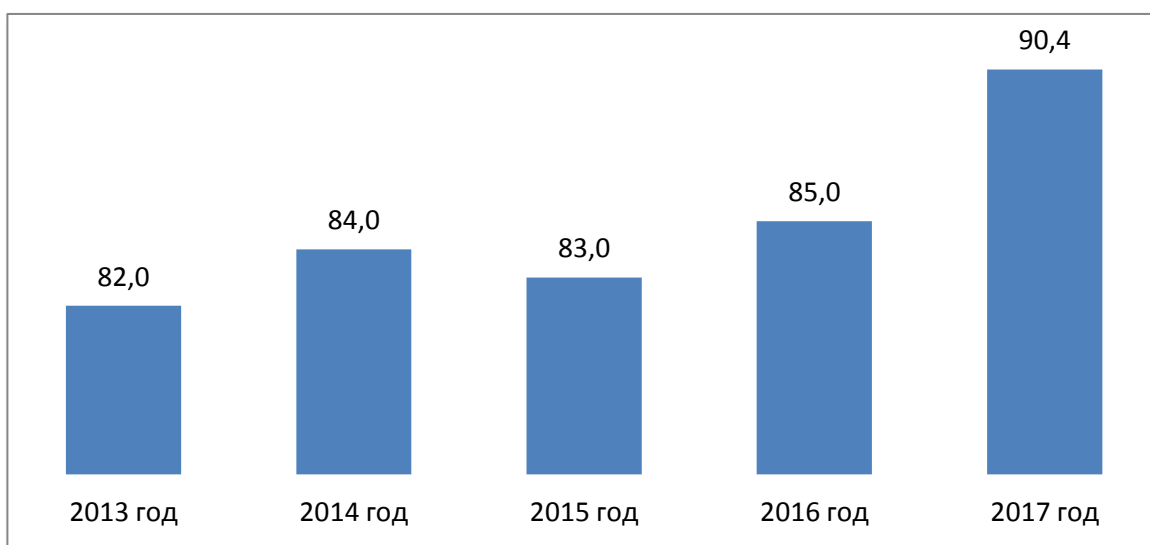


Рис. 34. Показатели удовлетворенности качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги, (Динамика 2013-2017 гг.), %

На **рисунке 35** представлены данные по показателю удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по отдельным муниципальным образованиям Калужской области. Отметим, что практически все муниципальные образования достигли установленного значения данного показателя. Исключение составляют Боровский, Сухиничский и Хвостовичский муниципальные районы, однако, нельзя с уверенностью сказать, что плановое значение в 85% данными муниципальными образованиями не достигнуто, ввиду низкого уровня репрезентативности, связанного со слабой наполненностью соответствующих подмассивов данных.

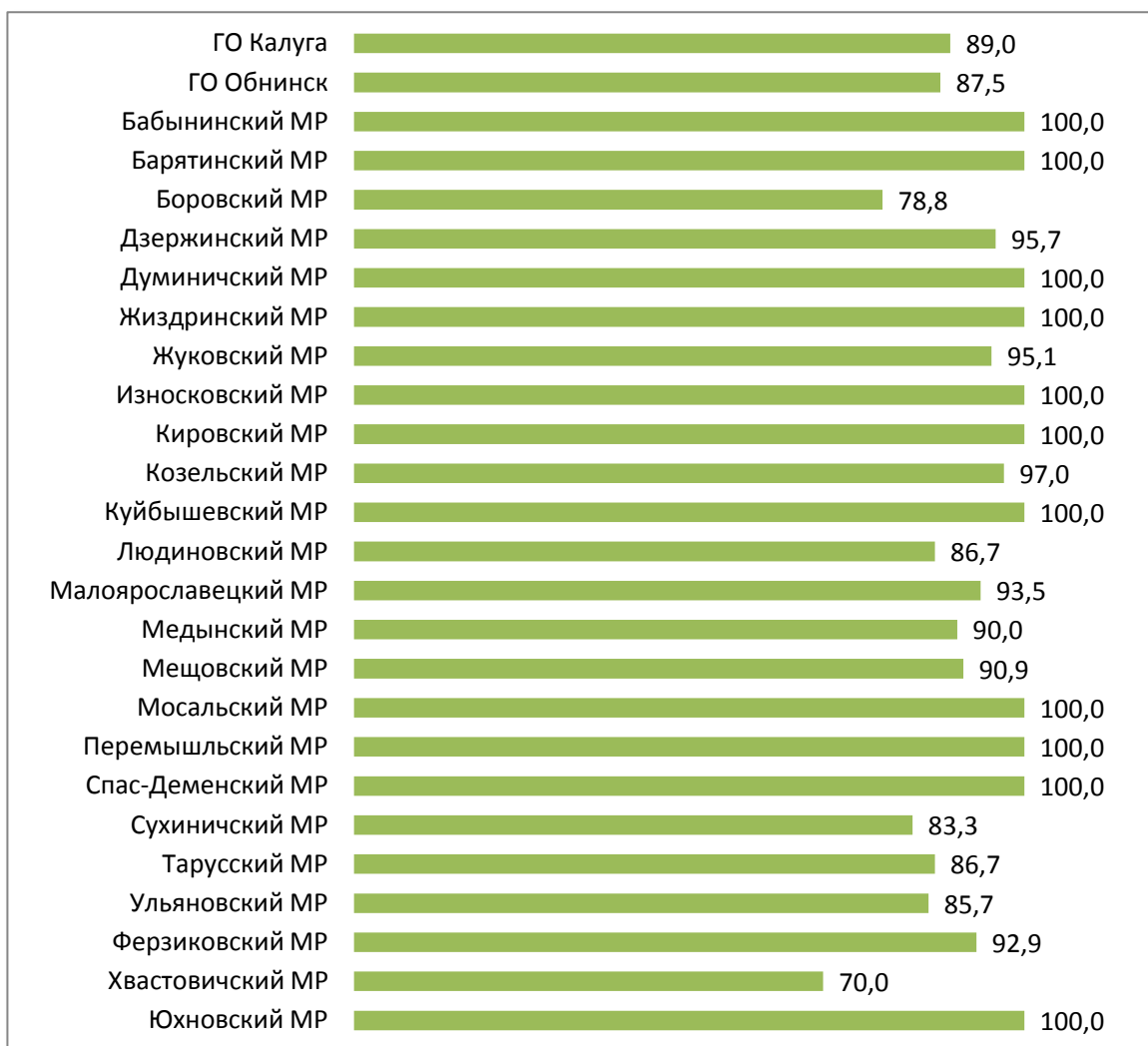


Рис. 35. Показатели удовлетворенности качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги по отдельным муниципальным образованиям Калужской области, %¹

Если сравнить качество предоставления государственных (муниципальных) услуг с качеством услуг негосударственного сектора экономики, то можно увидеть доминирование оценок населения об их равнозначности (**рис. 36**). То есть качество предоставления государственных (муниципальных) услуг, по обыкновению, ничем не хуже качества оказания негосударственных услуг.

¹ Данные по отдельным муниципальным районам Калужской области **нельзя считать репрезентативными** в виду слабой наполненности соответствующих подмассивов.

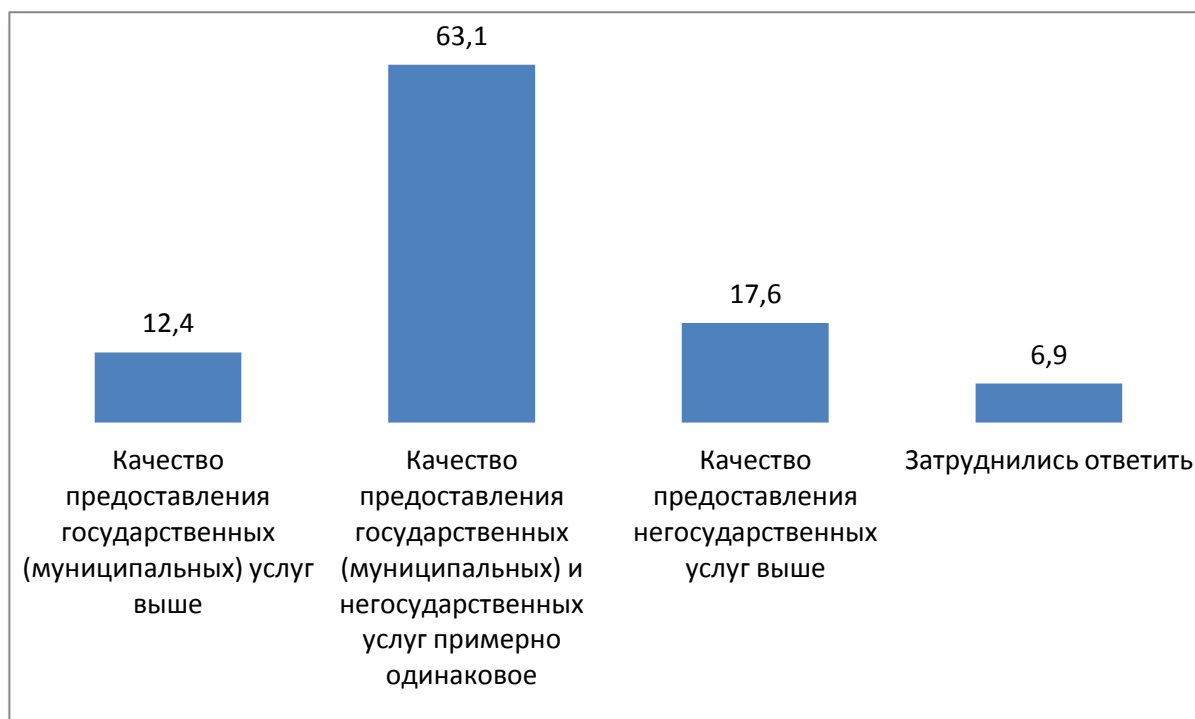


Рис. 36. Сравнение заявителями качества предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг, %

Касательно динамики качества предоставления государственных (муниципальных) услуг за последние 6 лет наблюдается либо доминирование доли тех, кто не получал услуги ранее (что можно назвать позитивным моментом в повышении востребованности услуг, особенно, посредством МФЦ), либо в целом позитивных оценок такой динамики (**рис. 37**).

В **Прил. 8.3** в **табл. 15-16** представлена динамика качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в разрезе социально-демографических характеристик респондентов и перечня наиболее востребованных услуг.

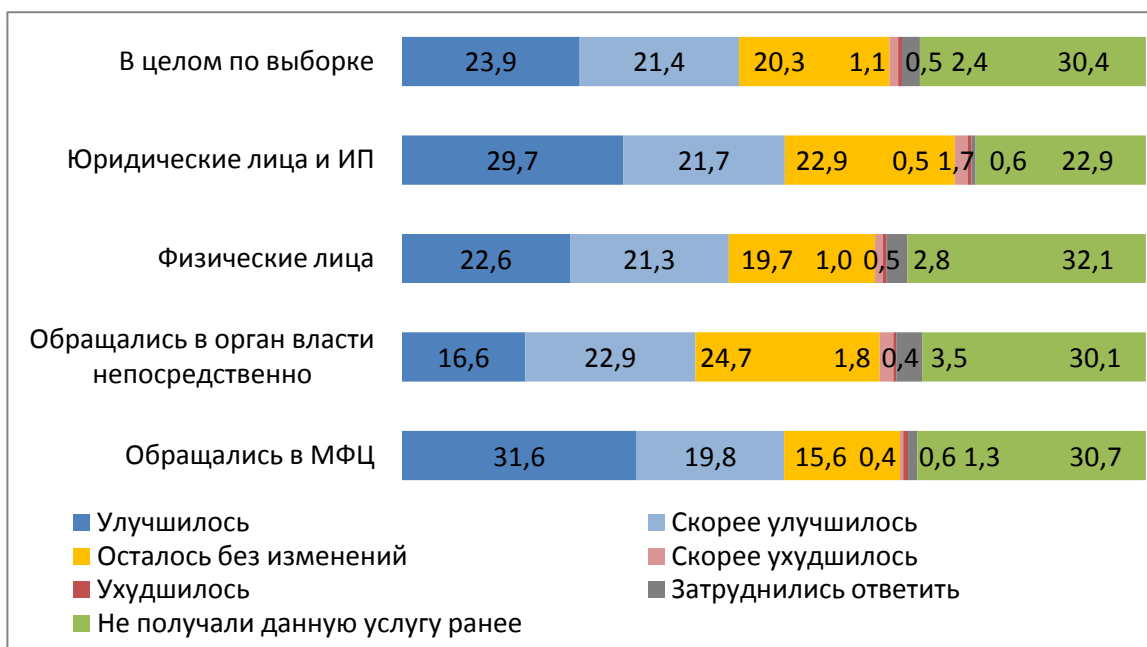


Рис. 37. Оценка заявителями динамики качества предоставления государственных (муниципальных) услуг за последние 6 лет, %

Положительные оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг высказывают, в равной степени, как мужчины, так и женщины, респонденты самых разных возрастов. В наименьшей степени довольны качеством услуг респонденты с низким уровнем образования и низким материальным положением (**Прил. 8.3, табл. 17**). Максимальные оценки качества фиксируются по таким услугам, как «Получение выписок из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения», «Получение (оформление ежемесячного пособия на ребенка» (**Прил. 8.3, табл. 18**).

На **рис. 38** и в **Прил. 8.3 табл. 19** представлено распределение оценок заявителей отдельных параметров качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Больше всего заявителей устраивают вежливость сотрудников (до 80,5% твердых положительных оценок), профессионализм сотрудников (79,2%), срок предоставления услуги (77,6%).

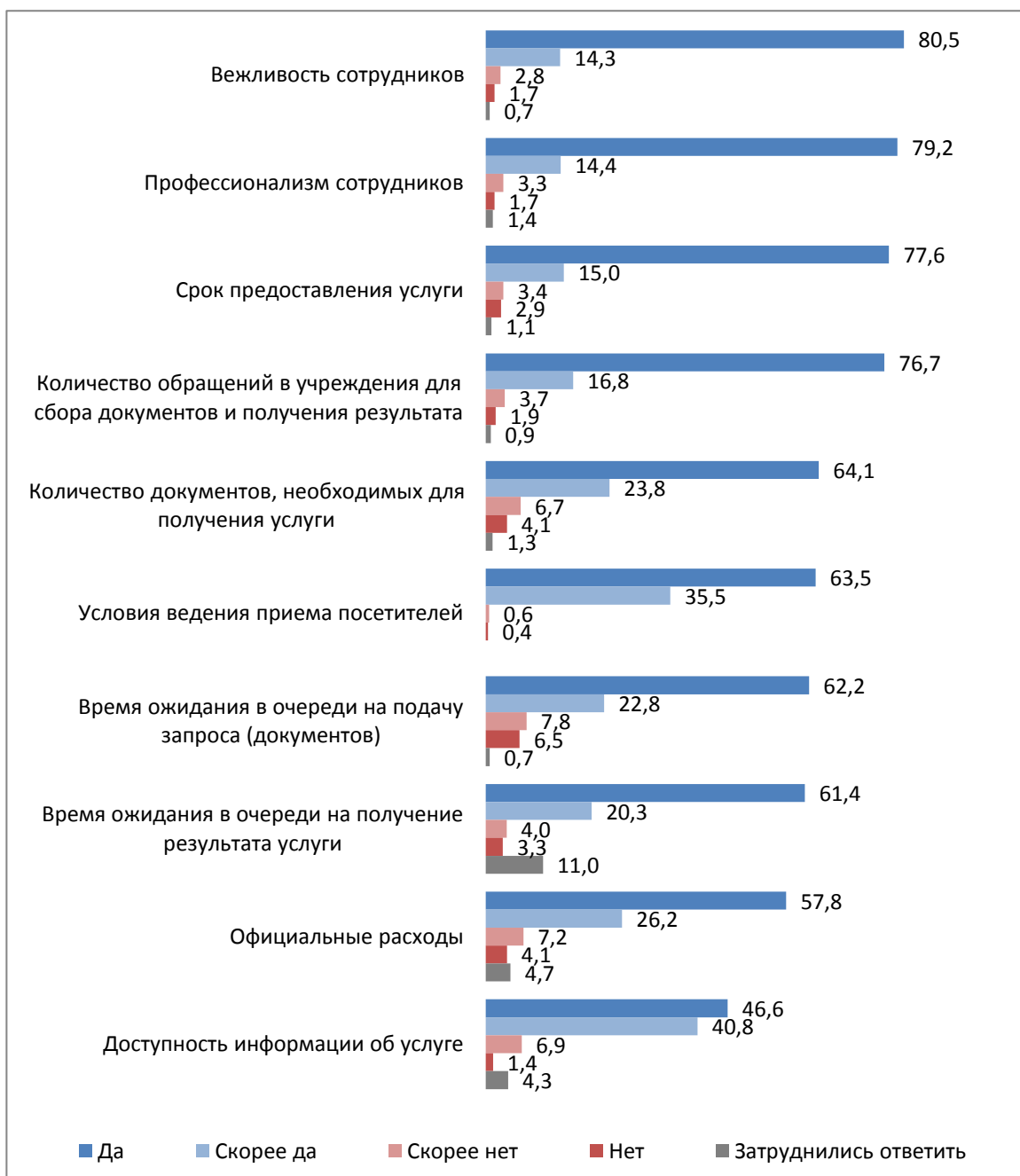


Рис. 38. Устраивают ли заявителей отдельные параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, %

Меньше всего заявители были удовлетворены временем ожидания в очереди на подачу запроса (документов) и официальными расходами (до 14% суммарных отрицательных оценок).

5.2. Уровень удовлетворенности отдельными параметрами качества предоставления негосударственных услуг

Отдельно в исследовании изучалось качество предоставления негосударственных услуг. Необходимость в этом была вызвана не только стремлением сравнить такое качество с качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг, но и почерпнуть лучшие практики работы организаций негосударственного сектора экономики с получателями различных услуг. Это, в свою очередь, поможет более целенаправленно и результативно улучшать процесс оказания населению государственных (муниципальных) услуг.

В целом 93,7% заявителей, пользовавшихся за последние 2 года негосударственными услугами, оказались так или иначе удовлетворены качеством их оказания (рис. 39).

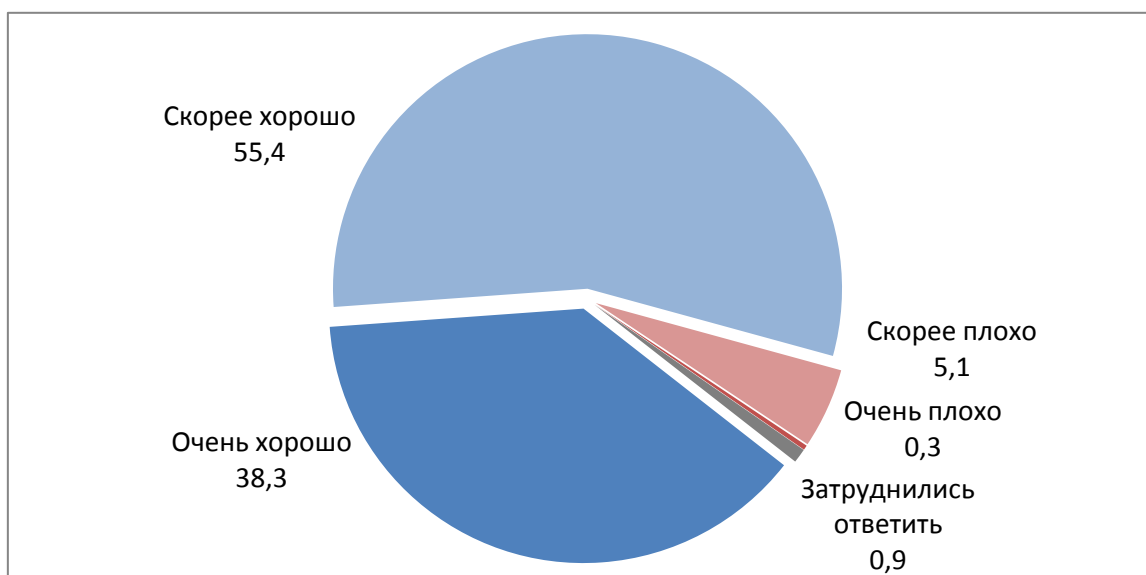


Рис. 39. Оценка получателями в целом качества предоставления негосударственных услуг, %

На рис.40 представлена разбивка оценок заявителей отдельных параметров качества предоставления негосударственных услуг. Отметим, что удовлетворенность пользователей негосударственных услуг по всем исследуемым параметрам превышает значение 90%.

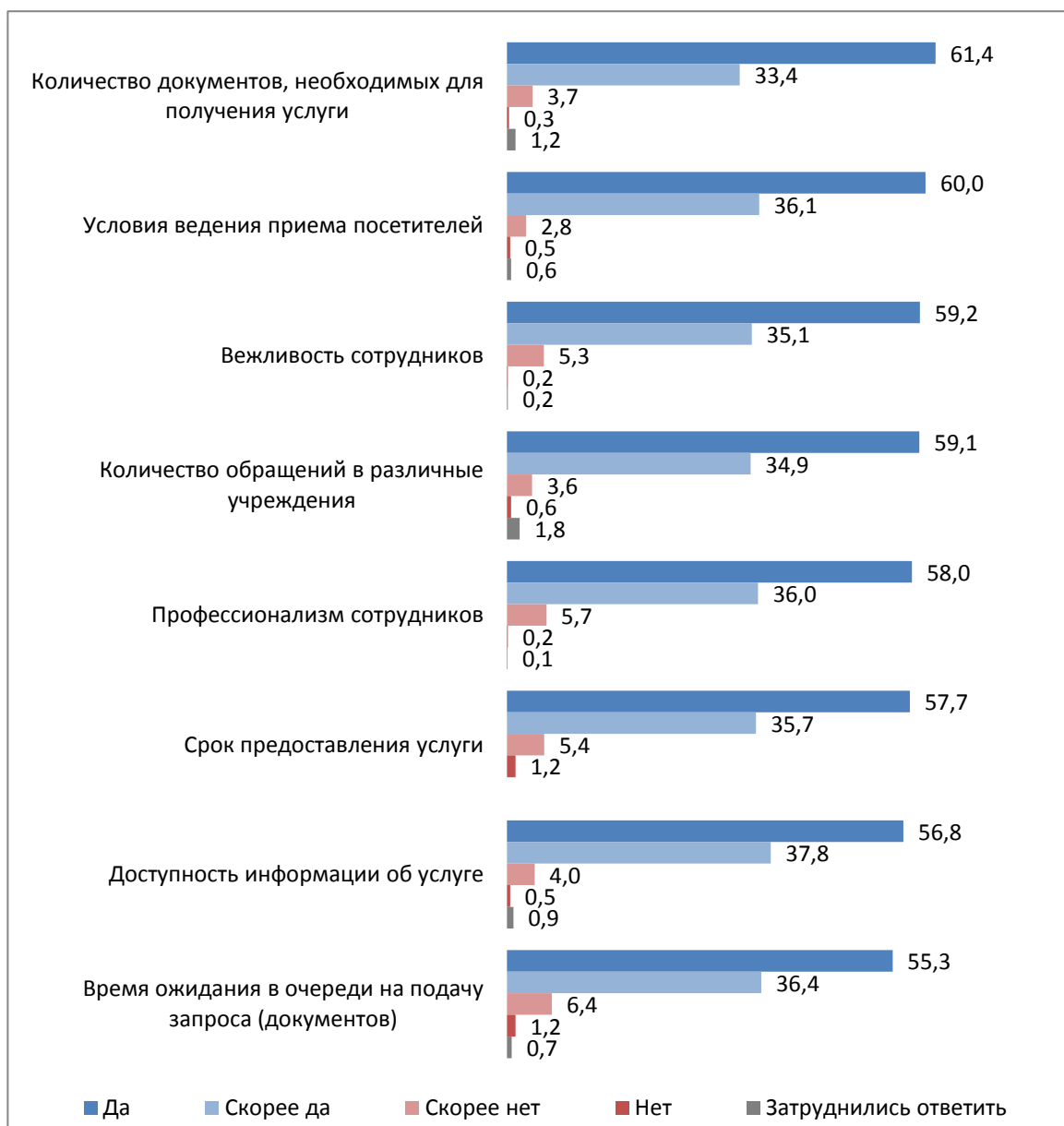


Рис. 40. Устраивают ли заявителей отдельные параметры качества предоставления негосударственных услуг, %

Негатив пользователей концентрируется в основном вокруг таких услуг, как «Получение полиса ОСАГО (КАСКО)» и «Отправка получение почтовых отправлений», а также «ТО, сервис и ремонт ТС» (рис. 41).

В Прил. 8.3 табл. 20 представлена разбивка оценок качества оказания негосударственных услуг в разрезе социально-демографических характеристик опрашиваемых. Стоит отметить, что позитивные оценки такого качества озвучивали чаще представители учащейся молодежи, и безработные, респонденты с высоким уровнем материального достатка.



Рис. 41. Оценка заявителями в целом качества предоставления негосударственных услуг (в разрезе услуг, полученных более чем 3% респондентов), %

Таким образом, можно сказать, что качество предоставления государственных (муниципальных) услуг в целом не уступает качеству оказания услуг в негосударственном секторе экономики. Однако, по мнению жителей Калужской области, качество предоставления негосударственных услуг выше, чем качество предоставления государственных и муниципальных услуг.

VI. АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ, ВОЗНИКАЮЩИХ У ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ

Заключительным моментом в исследовании стало изучение проблемного поля оказания государственных (муниципальных) услуг. С этой целью респондентам из числа заявителей было предложено ответить на следующий вопрос социологической анкеты: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?». Данный вопрос носил полуоткрытый характер и предусматривал до 17 ответных позиций, включая вариант ответа «Другое».

Основной (доминантной) проблемой при предоставлении гражданам государственных (муниципальных) услуг является наличие больших очередей и требования избыточного (по мнению граждан) числа документов, а также хождение по многим кабинетам (рис. 42).

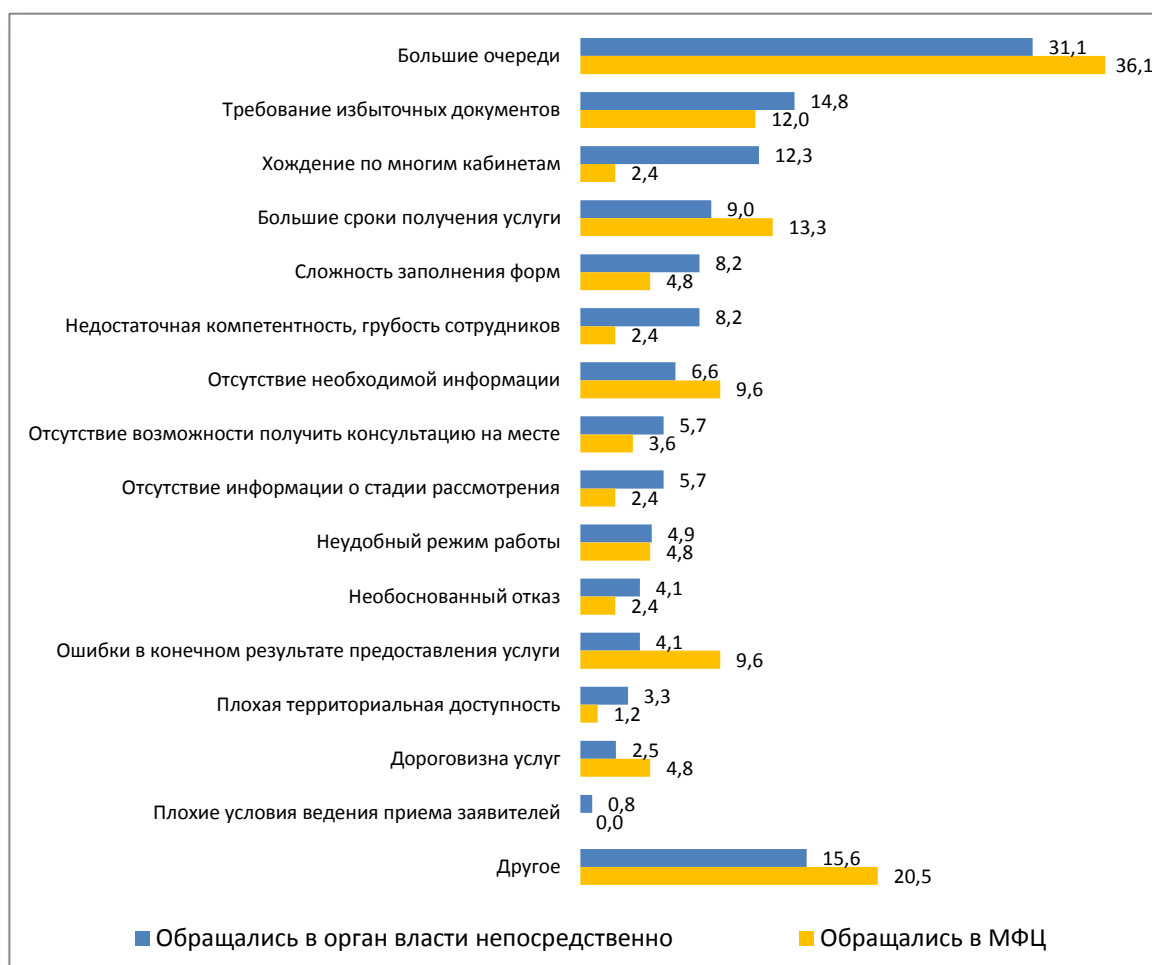


Рис. 42. Трудности, с которыми сталкивались заявители при получении государственных (муниципальных) услуг, %

Выходом из этой ситуации видится упрощение процедуры приема заявлений на получение государственных (муниципальных) услуг:

- сокращение времени ожидания заявителя в очереди;
- популяризация среди населения преимуществ предварительной записи на прием к специалисту;
- повсеместное введение отдельного приема заявителей, подающих заявление и получающих результат обращения за услугой;
- упрощение процедуры приема посетителей.

Не уступает по степени остроты и актуальности для заявителей сложность заполнения форм. Граждан также не устраивают большие сроки получения государственных и муниципальных услуг, а также недостаточная компетентность и грубость сотрудников.

Если в целом рассматривать отмеченные респондентами основные трудности получения государственных (муниципальных) услуг, то наблюдается некоторое превышение числа различных проблем у тех, кто непосредственно посещал орган власти при получении услуг (в отличие от тех, кто обращался в МФЦ).

Рассмотренное выше проблемное поле оказания населению государственных (муниципальных) услуг тесно коррелирует с ответами респондентов на вопрос о наиболее значимых для них факторов предоставления услуг (**рис. 43**).

Самым значимым моментом на сегодняшний день для заявителей является сокращение времени ожидания в очереди (значимо для 33,7% опрошенных).

Еще практически 1/3 заявителей указала на значимое для них сокращение сроков предоставления услуг, а для чуть более 1/4 части опрошенных – упрощение заполнения форм и сокращение числа требуемых документов.



Рис. 43. Факторы, имеющие наибольшее значение для заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг, %

Фактор территориальной доступности органа власти и улучшения условий ведения приема практически не актуален для заявителей, следовательно, можно говорить о достаточности развития в регионе сети учреждений, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, а также условий приема в них граждан (заявителей). Удобство графика работы учреждения, предоставляющего услуги, в той или иной степени актуальна для 1/4 части опрошенных и находится в рейтинге на 6 месте. Можно сказать, что в Калужской области хорошо организовано расписание работы таких организаций.

VII. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

По результатам проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Калужской области были сделаны следующие **основные выводы**:

1. Тройка наиболее востребованных государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых органами государственной власти в Калужской области и органами местного самоуправления в Калужской области, по данным опроса, выглядит следующим образом: регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (17%), оформление (перерасчет) пенсии (13,7%), получение или замена паспорта гражданина РФ (10,3%). Что касается негосударственных услуг, то за последние 2 года жители Калужской области чаще всего открывали счет в банке (20,4%), оформляли SIM-карту (17,9%), покупали (возвращали) авиа- и железнодорожные билеты (16,4%).

2. В 94,7% случаев получатели исследуемых государственных (муниципальных) услуг оказались осведомлены о работе МФЦ, в 82% случаев слышали о Едином портале государственных (муниципальных) услуг. При этом те, кто посещал Единый портал государственных (муниципальных) услуг, делали это в основном с целью получения информации об услуге. Также такие заявители нередко пользовались возможностью записи на прием (электронной очередью) и распечаткой форм и бланков запросов на предоставление услуг. Только у 43,1% жителей Калужской области есть личный кабинет на ЕПГУ. Таким образом, необходимо заниматься активной популяризацией среди населения не только информативных, но и практических функций Единого портала, поскольку наличие личного кабинета предваряет процесс подачи заявки на получение услуги.

3. Около 87,6% заявителей, так или иначе, знакомы с административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг (из них хорошо ориентируются в регламентах (стандартах) услуги не более 1/3 опрошенных). Однако необходимость в широкой популяризации среди заявителей содержания административных регламентов услуг видится достаточно актуальным на сегодняшний день (учитывая, что за услугами обращаются все новые и новые категории граждан). Стоит подчеркнуть, что знакомство с административным регламентом услуги на более ранней стадии может помочь избежать многих конфликтных ситуаций между заявителем и учреждением, предоставляющим государственные (муниципальные) услуги.

4. Стоит отметить весьма высокую результативность получения гражданами государственных (муниципальных) услуг – только 4,4% респондентов пришлось столкнуться с отказом в предоставлении услуг.

5. В среднем с момента подачи заявления до того, как заявителю была оказана государственная (муниципальная) услуга в полном объеме или отказано в

предоставлении, у респондентов уходит до 13 календарных дней. Только 4,5% ответивших заявителей утверждали, что истребуемая ими услуга не была предоставлена в срок.

6. В ситуации, когда заявителям не удалось подать заявление (документы) с первого раза, оказались 8,6% респондентов. В остальных случаях достаточным было того комплекта документов (справок), который был предоставлен изначально. В подавляющем большинстве случаев причиной того, что не удалось задать документы с первого раза, стало представление неполного комплекта документов. В других случаях документы, представленные заявителем, были неправильно заполнены (с ошибкой). Факты того, что от заявителей требовали документы помимо официально установленных, в ходе опроса не установлены. Таким образом, видится необходимость информирования населения области о документах, которые необходимо предоставлять в органы власти или МФЦ для получения услуг, а также информировать получателей услуг о правилах их заполнения. Такая информация содержится в административном регламенте. Возможности портала ЕПГУ могут способствовать решению данных задач, т.к. ресурс уже содержит всю необходимую информацию и административные регламенты по каждой услуге.

7. Практически половина опрошенных заявителей сообщили о том, что, так или иначе, знакомы с запретом требовать органам власти с граждан, получающих государственные (муниципальные) услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти. Следовательно, возникает необходимость повышения уровня информированности граждан о запрете органам власти требовать с граждан, получающих государственные (муниципальные) услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

8. Анализ частоты посещения учреждений, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, свидетельствует о том, что в среднем заявителю пришлось приходить 2 раза. При этом, 2 раза посещали учреждения, предоставляющие государственные и муниципальные услуги как физические, так и юридические лица.

9. В среднем по всем анализируемым государственным (муниципальным) услугам наблюдается выполнение нормативно установленного времени, отведенного на ожидание приема заявителем (не более 15 минут).

10. Отсутствие финансовых затрат чаще отмечали заявители, воспользовавшиеся услугами, по которым отсутствует госпошлина. Что касается среднего размера денежных сумм, затраченных при получении заявителем услуги, то он составил, по данным опроса 1132 рубля, включая все затраты заявителей при получении той или иной услуги.

11. В ходе опроса не были зафиксированы случаи, когда заявителям приходилось стимулировать должностное лицо с целью ускорить время предоставления услуги или увеличить вероятность её получения.

12. Как следует из результатов мониторинга, меньше всего наличествуют в учреждениях, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, следующие общие элементы комфортности: наличие гардероба, предоставление услуг нотариуса, наличие кондиционера. Напротив, чаще всего при предоставлении государственных (муниципальных) услуг заявителями отмечалось наличие информационных стендов, консультантов из числа сотрудников, и стульев (скамей) для посетителей (их достаточное количество), пандусы для инвалидов, столы для работы с документами. При этом, отметим, что «Электронная» очередь, терминалы для оплаты государственных пошлин, инфоматы, достаточное количество стульев, наличие консультантов в значительной степени преобладают в МФЦ.

13. Что касается соблюдения стандартов предварительной записи, то опросные данные относительно данного параметра свидетельствуют о весьма низком спросе со стороны заявителей – только 22,7% респондентов пользовались предварительной записью на прием к нужному специалисту. Однако это не является результатом плохой информированности заявителей о такой возможности. В связи с этим возникает необходимость в популяризации среди населения преимуществ предварительной записи и в создании на базе органов власти специальных окон (кабинетов), где будут обслуживаться только заявители по предварительной записи (последнее неактуально для МФЦ).

14. В целом стоит отметить позитивную работу органов власти в сфере предоставления государственных (муниципальных) услуг – только 5,2% заявителей, принявших участие в социологическом опросе, обращались с жалобой на их действия (бездействие).

15. По данным опроса, суммарная оценка тех, кто удовлетворен качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг, составила 90,4% (**табл. 2**), что говорит о достижении целевого значения показателя (85%), установленного Указом № 601на 2017 год.

16. Наибольший уровень удовлетворенности качеством предоставленных государственных (муниципальных) услуг наблюдается среди заявителей, посетивших МФЦ. Следовательно, дальнейший перевод государственных (муниципальных) услуг в электронный вид и на базу МФЦ неизбежно повысит оценку качества их оказания жителями Калужской области.

Таблица 2. Оценка степени достижения установленных Указом № 601 целевых значений показателей совершенствования системы государственного управления в Российской Федерации, относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг, % и абс. числа

Наименование планового показателя в соответствии с Указом № 601	Значение планового показателя	Значения по итогам опроса		
		В целом по региону	Город Калуга	Другие муниципальные образования
Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (к 2017 году), %	Не менее 85	90,4	89,0	91,2
Время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (к 2017 году), мин.	Не более 15	8	7	9
Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности	Не более 2	2	2	2

* Только по Единому portalу государственных и муниципальных услуг.

17. Основными (доминантными) проблемами при предоставлении гражданам государственных (муниципальных) услуг являются наличие больших очередей и требования избыточного (по мнению граждан) числа документов, а также хождение по многим кабинетам. Не уступает по степени остроты и сложность заполнения форм. Граждан также не устраивают большие сроки получения государственных и муниципальных услуг. Иными словами, возникает потребность в постоянном отслеживании продолжительности ожидания заявителей в очереди в органах власти и в совершенствовании режима работы последних (предоставление возможности приема заявлений на получение государственных (муниципальных) услуг в вечерние часы и в выходные/праздничные дни). Также достаточно полезными для решения этих проблем будут уже упомянутые выше возможности сайта ЕПГУ, которые позволяют задавать документы на получение услуг, записываться на прием к специалистам и пользоваться при этом возможностью приема без очереди в специальном окне, а также получать результаты услуг.

8.1. Инструментарий исследования (социологическая анкета)

1. СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ АНКЕТА

Здравствуйте! Меня зовут _____. Я представляю агентство «ИМИДЖ-ФАКТОР». Мы проводим исследование по изучению качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и местного самоуправления. Результаты исследования используются исключительно в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организатора опроса, Ваши ответы знать не будет. Ваше имя не будет фигурировать ни в одном из материалов опроса. Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы.

1. Скажите, пожалуйста, обращались ли Вы в 2016-2017 гг. в органы власти или местного самоуправления, а также представляющие их учреждения за получением государственной или муниципальной услуги? Если да, то за какой? (Интервьюер! Озвучьте респонденту предлагаемый перечень государственных (муниципальных) услуг и отметьте все услуги, за которыми обращался респондент за последние 2 года и получил их конечный результат (положительное решение или отказ)(КАРТОЧКА №1) (Запишите номер варианта ответа) _____

2. Получали ли Вы за последние 2 года еще какие-либо государственные (муниципальные) услуги?(Интервьюер! Запишите со слов респондента)

1. _____
2. _____
3. _____

3. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на вопросы анкеты. (Интервьюер! Укажите номер услуги из вопроса № 1 или запишите название услуги еще раз) _____

4. В каком году Вы получили указанную Вами услугу?

- 1) В 2016 году
- 2) В 2017 году

5. Получали ли Вы данную услугу в связи с предпринимательской деятельностью (Вашей или представляемых Вами предпринимателей, предприятий, компаний любой формы собственности)?

- 1) Да
- 2) Нет, только в собственных интересах или интересах гражданина

6. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной услугой?

- 1) Положительное решение
- 2) Отказ

7. Как Вы оцениваете доступность информации о порядке предоставления данной услуги?

- 1) Очень хорошо
- 2) Скорее хорошо
- 3) Скорее плохо
- 4) Очень плохо
- 5) Затрудняюсь ответить

8. Какова была форма Вашего обращения за получением услуги?

- 1) Личное обращение к сотрудникам организаций, предоставляющих услуги
- 2) Личное обращение и использование интернет-ресурсов
- 3) Использование только интернет-ресурсов → *переход к вопросу № 43*

9. Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в центрах (офисах) предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои Документы», многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ»)?

- 1) Знаю
- 2) Что-то слышал(-а)
- 3) Слышу сейчас впервые
- 4) Затрудняюсь ответить

10. Куда Вы обращались за получением услуги?

- 1) Обращались в МФЦ
- 2) Обращались в органы власти или учреждения, подведомственные им → *переход к вопросу № 12*

11. Если обращались, удалось ли Вам получить в полном объеме данную услугу в МФЦ?

- 1) Да, полностью
- 2) Да, частично, подал(-а) документы (запрос) на получение услуги, а за конечным результатом обращался(-ась) непосредственно в орган власти (учреждение)
- 3) Нет, данная услуга не предоставлялась

12. Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление данной услуги?

- 1) Да
- 2) Нет → *переход к вопросу № 14*
- 3) Не знал(-а) о такой возможности → *переход к вопросу № 14*

13. При Вашем посещении имелось ли специально окно (кабинет), где обслуживались только заявители по предварительной записи?

- 1) Да
- 2) Нет
- 3) Затрудняюсь ответить

14. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение данной услуги в полном объеме с первого раза?

- 1) Да → *переход к вопросу № 182*
- 2) Нет

15. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в органы власти (местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата данной услуги? ___ раз(а).

16. Если не удалось, то почему? (Можно выбрать несколько вариантов ответа)

- 1) Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)
- 2) Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов
- 3) Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные
- 4) Не удалось подать документы в связи с большой очередью
- 5) Другая причина (укажите) _____

ИНТЕРВЬЮЕР! НА ВОПРОС № 17 ОТВЕЧАЮТ ТОЛЬКО ТЕ, КОМУ ПОТРЕБОВАЛОСЬ ПОЛУЧАТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ, ОФИЦИАЛЬНО НЕУСТАНОВЛЕННЫЕ

17. Если Вам потребовались дополнительные документы, официально неустановленные, то какие? (Интервьюер! Укажите название документа и учреждения, предоставляющего данный документ, а также стоимость и время, затраченные на получение данного документа)

1. Документ	2. Учреждение	3. Стоимость, руб.	4. Время, дней
1.1. _____	2.1. _____	3.1. _____	4.1. _____
1.1. _____	2.1. _____	3.1. _____	4.1. _____
1.1. _____	2.1. _____	3.1. _____	4.1. _____

18. Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата данной услуги?

- 1) Да
- 2) Скорее да
- 3) Скорее нет
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

19. Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения данной услуги?

- 1) Да
- 2) Скорее да
- 3) Скорее нет
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

20. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?

- 1) Да
- 2) Нет

21. Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при подаче документов (запроса) на предоставление услуги в органе власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения)? (Если не стояли в очереди, то проставляется «0»)

_____ часов _____ минут

22. Устраивает ли Вас это время ожидания?

- 1) Да
- 2) Скорее да
- 3) Скорее нет
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу? (Ответ дать по каждой строке)

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затрудняюсь ответить
23. Вежливость	1	2	3	4	5
24. Профессионализм	1	2	3	4	5

25. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?

- 1) Да, хорошо знаком(-а)
- 2) Приблизительно знаком(-а)
- 3) Нет, не знаком(-а)

НА СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ ОТВЕЧАЮТ ТОЛЬКО ТЕХ, КТО ПОЛУЧИЛ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ПРИ ПОДАЧЕ ЗАПРОСА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ, ДЛЯ ОСТАЛЬНЫХ – ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 36

26. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в органы власти (местного самоуправления) и другие организации для получения результата указанной Вами услуги?
_____ раз(а)

27. Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при получении результата услуги в органе власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения)?
(Если не стояли в очереди, то проставляется «0») _____ часов _____ минут

28. Устраивает ли Вас это время ожидания?

- 1) Да
- 2) Скорее да
- 3) Скорее нет
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

29. Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) в учреждение до момента получения конечного результата данной услуги?
_____ календарных дней.

30. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?

- 1) Да
- 2) Нет
- 3) Затрудняюсь ответить

31. Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?

- 1) Да
- 2) Скорее да
- 3) Скорее нет
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

32. Предусматривала ли услуга какие-либо официальные расходы (государственная пошлина)?

- 1) Да
- 2) Нет → переход к вопросу № 34

33. Если данная услуга предусматривала какие-либо официальные расходы (государственная пошлина), то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма?

- 1) Да
- 2) Скорее да
- 3) Скорее нет
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

34. Скажите, пожалуйста, каковы Ваши (или представляемого Вами предпринимателя, предприятия, компании) общие материальные затраты на получение данной услуги (официальные платежи (государственные пошлины), неофициальные расходы, выплаты посредникам и т.д.)? _____ руб.

35. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? Если да, то на какую сумму?

- 1) Да _____ руб.
- 2) Нет

36. Что из перечисленного имеется в органе государственной власти или органе местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу? (Можно выбрать несколько вариантов ответа) (КАРТОЧКА №2) (Запишите номер варианта ответа)

_____ 17) Другая услуга _____

37. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе государственной власти или органе местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?

- 1) Да
- 2) Скорее да
- 3) Скорее нет
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

38. Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?

- 1) Улучшилось
- 2) Скорее улучшилось
- 3) Осталось без изменений
- 4) Скорее ухудшилось
- 5) Ухудшилось
- 6) Затрудняюсь ответить
- 7) Не получал(-а) данную услугу ранее

39. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?

- 1) Очень хорошо
- 2) Скорее хорошо
- 3) Скорее плохо
- 4) Очень плохо
- 5) Затрудняюсь ответить

40. Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?

- 1) Да
- 2) Нет

НА ВОПРОСЫ 41 И 42 ОТМЕЧАЮТ ТОЛЬКО ТЕ, КТО ИМЕЛ ОПЫТ ОБРАЩЕНИЙ С ЖАЛОБОЙ НА КАЧЕСТВО ДАННОЙ УСЛУГИ ИЛИ ИНЫХ УСЛУГ.

41. Если да, то куда именно Вы обращались? (Можно выбрать несколько вариантов ответа)

- 1) Непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги
- 2) К руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги
- 3) К руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу
- 4) В вышестоящий орган
- 5) В суд
- 6) Другое (укажите) _____

42. Если Вы обращались с жалобой, то, как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?

- 1) Очень хорошо
- 2) Скорее хорошо
- 3) Скорее плохо
- 4) Очень плохо
- 5) Затрудняюсь ответить

43. Знаете ли Вы о существовании в Интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?

- 1) Знаю
- 2) Что-то слышал(-а)
- 3) Слышу сейчас впервые → *переход к вопросу № 47*
- 4) Затрудняюсь ответить → *переход к вопросу № 47*

44. Использовали ли Вы возможности Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?

- 1) Да
- 2) Нет → *переход к вопросу № 46*

45. Если да, то для каких целей?

- 1) Для получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположению органа власти, времени приема запросов)
- 2) Для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов
- 3) Для записи на прием (электронная очередь)
- 4) Для направления запроса на предоставление услуги
- 5) Для получения результата услуги
- 6) Другое (укажите) _____

46. Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?

- 1) Да
- 2) Нет

47. С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги? (Можно выбрать несколько вариантов ответа)(КАРТОЧКА №3) (Запишите номер варианта ответа)_____ 17) Другие трудности _____

48. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении данной услуги в будущем?(Можно отметить не более 5 вариантов ответа)(КАРТОЧКА №4) (Запишите номер варианта ответа)_____13) Другое _____

Несколько вопросов о получении услуг негосударственного сектора экономики

49. Скажите, пожалуйста, приходилось ли Вам в течение 2016-2017 гг. получать следующие негосударственные услуги? Если да, то какие? (Интервьюер! Озвучьте респонденту предлагаемый перечень негосударственных услуг и отметьте все услуги, за которыми обращался респондент за последние 2 года и получил их конечный результат (положительное решение или отказ) (КАРТОЧКА №5) (Запишите номер варианта ответа) _____

17) Другие услуги _____

18) Не получал услугу → **переход к вопросу № 61**

50. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами негосударственных услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на несколько вопросов анкеты(Интервьюер! Укажите номер услуги из вопроса № 49 или запишите название услуги еще раз) _____

51. Как Вы оцениваете качество предоставления данной негосударственной услуги?

- 1) Очень хорошо
- 2) Скорее хорошо
- 3) Скорее плохо
- 4) Очень плохо
- 5) Затрудняюсь ответить

Устраивают ли Вас следующие обстоятельства предоставления данной негосударственной услуги?(Дать ответ по каждой строке)

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затрудняюсь ответить
52. Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)	1	2	3	4	5
53. Срок предоставления услуги	1	2	3	4	5
54. Условие ведения приема посетителей	1	2	3	4	5
55. Доступность информации об услуге	1	2	3	4	5
56. Вежливость сотрудников	1	2	3	4	5
57. Профессионализм сотрудников	1	2	3	4	5
58. Количество обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата	1	2	3	4	5
59. Количество документов, необходимых для получения услуги	1	2	3	4	5

60. Основываясь на Вашем опыте получения государственных (муниципальных) и негосударственных услуг, сравните, пожалуйста, качество их предоставлений?

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

В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе

61. Ваш пол?

- 1) Мужской
- 2) Женский

62. В каком году вы родились и сколько Вам полных лет? Год рождения ____ Кол-во лет ____

63. Ваше образование?

- 1) Высшее или незаконченное высшее
- 2) Среднее специальное (профессионально-техническое)
- 3) Полное среднее
- 4) Неполное среднее, начальное

64. Есть ли у Вас доступ в сеть Интернет?

- 1) Да
- 2) Нет

65. Ваше основное занятие?

- 1) Работаю по найму
- 2) Занимаюсь предпринимательской деятельностью
- 3) Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью одновременно
- 4) На пенсии
- 5) Занимаюсь домашним хозяйством
- 6) Временно не работаю, ищу работу
- 7) Студент, учащийся
- 8) Другое (укажите) _____

66. Как Вы оцениваете уровень своего материального положения?

- 1) Высокий
- 2) Сравнительно высокий
- 3) Средний
- 4) Низкий
- 5) Очень низкий
- 6) Затрудняюсь ответить

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ !!!
УДАЧИ ВАМ И ВАШИМ БЛИЗКИМ !!!**