|  |
| --- |
| ООО «Стратегия» |
| **Отчет о проведении научно-исследовательской работы по теме «Проведение мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах государственной власти Ивановской области и органах местного самоуправления муниципальных** |

|  |
| --- |
| **Иваново, 2020** |

Оглавление

[Введение 3](#_Toc6483239)

[1. Методология исследования 5](#_Toc6483240)

[2. Результаты исследования 20](#_Toc6483241)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 63](#_Toc6483242)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 68](#_Toc6483243)

[Приложение № 1 - Анкета для опроса заявителей (физических и юридических лиц) 68](#_Toc6483244)

[Приложение №2 - Инструкции для интервьюеров 72](#_Toc6483245)

# Введение

Размещение предоставления государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) заявлено государством в качестве одного из приоритетных направлений административного реформирования, поэтому особую важность приобретает повышение качества и доступности предоставления услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления).

В 2012 – 2019 годах на территории Ивановской области уже была организована работа по проведению исследования и анализа качества оказания массовых и общественно значимых государственных и муниципальных услуг для граждан и представителей бизнес-сообществав органах государственной власти (органах местного самоуправления). Так, в 2018 году по итогам проведения социологического обследования качества предоставления государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления)Ивановской области удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составила по ряду учреждений от 80% до 100%, что соответствовало высоким оценкам граждан деятельности данных центров. Вместе с тем, практика внедрения новых механизмов взаимодействия с ведомствами при получении государственных и муниципальных услуг свидетельствует о возможных рисках снижения данного показателя как в силу повышения уровня ожиданий заявителей, так и по причинам, зависящим от эффективности деятельности самих ведомств, например, недостаточной информированности населения о новом порядке взаимодействия.

Среднее время ожидания в очереди и количество обращений за предоставлением услуг представителей бизнес-сообщества в 90% обследованных районах Ивановской области в 2019 году оставалось в пределах нормативных целевых значений[[1]](#footnote-1). В то же время проведенные исследования позволили выявить ряд существующих проблем, препятствующих достижению установленных на общегосударственном уровне целевых значений ключевых показателей совершенствования государственного управления и своевременно принять соответствующие меры.

В связи с необходимостью отслеживания динамики качества оказания наиболее востребованных государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления), по которым уже проводились соответствующие социологические обследования, а также дальнейшего совершенствования системы оказания услуг населению и предпринимателям на территории Ивановской области возникает необходимость проведения аналогичного мониторинга.

# Методология исследования

**1.1. Тема научно-исследовательской работы**

Оказание услуг по проведению мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в Ивановской области

**1.2. Цели научно-исследовательской работы**

* Повышение качества предоставления массовых и общественно значимых государственных и муниципальных услуг.
* Снижение административных барьеров, финансовых и временных издержек граждан и представителей бизнес-сообщества Ивановской области при получении массовых и общественно значимых государственных и муниципальных услуг.
* Повышение эффективности и результативности деятельности органов исполнительных власти Ивановской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области.

**1.3. Задачи научно-исследовательской работы**

Основными задачами проведения научно-исследовательской работы (далее – мониторинга) являлись:

1. Методическое сопровождение проведения мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах государственной власти Ивановской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области.

2. Организационное сопровождение проведения мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах государственной власти Ивановской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области.

**1.4. Объект мониторинга**

Объектом мониторинга являлось общественное мнение населения Ивановской области.

В ходе мониторинга исследовались:

* нормативно правовые акты, регулирующие предоставление государственных и муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;
* практика предоставления исследуемых услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;
* оценки гражданами и представителями бизнес-сообщества качества и доступности услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности услуг, полученные на основе проведения социологических опросов заявителей о качестве оказания муниципальных услуг в органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области.

**1.5. Предмет мониторинга**

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления услуг:

1. уровень удовлетворенности населения, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления);
2. среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в органы государственной власти (органах местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;
3. время ожидания заявителей в очереди при обращении в органы государственной власти (органах местного самоуправления)для получения государственных (муниципальных) услуг;
4. рейтинги государственных и муниципальных услуг, оказываемых в органах государственной власти (органах местного самоуправления) по значениям следующих показателей качества оказания государственных и муниципальных услуг: уровня удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности в органах государственной власти (органах местного самоуправления), времени ожидания в очереди при обращении для получения государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления);
5. динамика значений следующих показателей качества оказания государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) за период 2015-2019 гг.:уровня удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления), среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, предоставляемой в органах государственной власти (органах местного самоуправления), времени ожидания в очереди при обращении для получения государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в органах государственной власти (органах местного самоуправления);
6. перечень наиболее актуальных проблем оказания государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления).

**1.6. Обоснование типа выборки и ее репрезентативности**

Выборка исследования – стратифицированная, случайная.

**1.7. Применяемые методики сбора информации**

При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой услуги использовались следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности услуги:

1. изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной (муниципальной) услуги), с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой услуги;
2. социологический метод анкетирования:

* граждан, являющихся получателями услуги;
* представителей бизнес-сообщества (организаций), являющихся получателями услуги.

**1.8. Инструментарий для получения информации**

Используемые или/и разрабатываемые организаторами (исполнителями) мониторинга методики и инструменты применения методов сбора первичной информации обеспечивали:

* формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемой услуги;
* возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических (абсолютных, средних) значений исследуемых параметров;
* выявление исследуемых параметров, нормативно установленные значения которых отсутствуют;
* выявление особенностей динамики исследуемых параметров;
* возможность разработки рейтингов государственных услуг по исследуемым параметрам.

Инструментарием для получения информации выступают:

* анкета социологического исследования, разработанная с учетом решаемых в рамках мониторинга задач и необходимых к получению результатов (приведена в приложении 3);
* инструкция для интервьюеров (см. подробнее раздел 3);
* разработанная база данных, обеспечивающая формирование и последующее накопление массива данных о параметрах качества и доступности исследуемых услуг в конкретном муниципальном образовании;
* программно-аппаратный комплекс CAPI (ComputerAssistedPersonalInterviewing), обеспечивающий on-line контроль проведения опроса, введение данных, запись интервью, фиксацию мест опроса (фотографирование и геолокация).

**1.9. Рабочий план исследования**

Проведение мониторинга производилось по следующим этапам (таблица 1):

*Таблица 1*

**Последовательность выполнения работ по проведению мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в Ивановской области**

| **Этап** | **Содержание этапа** |
| --- | --- |
| Этап I «Организационный» | 1.1. Определение и согласование с Заказчиком перечня государственных и муниципальных услуг.  1.2. Совершенствование действующих механизмов системы мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в Ивановской области.  1.3. Выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.  1.4. Утверждение задания на проведение мониторинга. |
| Этап II «Подготовительный» | 2.1. Предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнения экспертов, представителей получателей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования  2.2. Определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых услуг.  2.3. Подготовка интервьюеров к проведению опросов. |
| Этап III «Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых услуг» | 3.1. Проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой услуги.  3.2. Независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.  3.3. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.  На данном этапе при необходимости проводится также уточнение у респондентов ответов на некоторые вопросы, выявление и выяснение причин отклонений от наиболее распространенных значений. |
| Этап IV «Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг» | 4.1. Выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности услуги, имеющих количественное значение.  4.2. Систематизация выявленных качественных проблем качества и доступности услуги.  4.3. Сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и максимальных отклонений.  4.4. Выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения.  4.5. Сопоставление выявленных значений исследуемых параметров рассматриваемой услуги, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными по другим исследованным услугам, с данными предыдущего мониторинга исследованной услуги.  4.6. Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей.  4.7 Анализ динамики параметров. |
| Этап V «Подготовка предварительных предложений по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям» | 5.1. Подготовка отчета и предложений по повышению качества, доступности и сокращения административных процедур при предоставлении услуги. |

**1.10. Методы обработки и анализ полученной информации**

В качестве основных методов обработки данных в данном исследовании применялись дескриптивный анализ и индексный метод.

Дескриптивный анализ – обработка эмпирических данных, их систематизация, наглядное представление в форме графиков-гистограмм и частотных таблиц, а также их количественное описание посредством средних арифметических.

Индексный метод – это метод статистического исследования, позволяющий с помощью индексов соизмерять сложные социально-экономические явления путем приведения анализируемых величин к некоторому общему единству. В качестве индексов при анализе полученных результатов мониторинга выступали показатели качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области:

*Таблица 2*

**Методика расчета показателей качества оказания государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области**

| **№п/п** | **Наименование показателя** | **Методика расчета** | **Формула** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Уровень удовлетворенности населения, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) в целом (%) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Скажите, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены качеством предоставления государственной услуги в целом?» по 5-ти балльной шкале, где 5 – наиболее удовлетворены, 1 – наименее удовлетворены». Вычисляется в % как сумма долей респондентов, выбравших ответы «4» и «5». | ,  где  *S1* – уровень удовлетворенности качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги (услуг),  *А1* – количество респондентов, оценивших собственную удовлетворенность качеством предоставления услуги (услуг) на «4 балла»,  *B1* – количество респондентов, оценивших собственную удовлетворенность качеством предоставления услуги (услуг) на «5 баллов»,  V – количество респондентов, принявших участие в опросе (опросах)  Показатель может определяться как для отдельной услуги, так и по всем изучаемым услугам. |
| 2. | Динамика уровня удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) за период 2015-2019 гг. | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Как Вы считаете, в какую сторону изменилось качество предоставления государственной услуги за период 2015-2019 гг.?» как преобладающая тенденция за последние 3 года (повысилось, осталось прежним, снизилось) | max (С1, С2, С3),  где  maх – функция максимума,  С1 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «повысилось»,  С2 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «осталось прежним»  С3 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «снизилось» |
| 3. | Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги (%) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены доступностью информации о порядке предоставления государственной услуги по 5-ти балльной шкале, где 5 – наиболее удовлетворены, 1 – наименее удовлетворены». Вычисляется в % как сумма долей респондентов, выбравших ответы «4» и «5» | ,  где  *S2* – уровень удовлетворенности доступностью информации о порядке предоставления услуги,  *А2* – количество респондентов, оценивших доступность информации о порядке предоставления услуги на «4 балла»,  *B2* – количество респондентов, оценивших доступность информации о порядке предоставления услуги на «5 баллов»,  V – количество респондентов, принявших участие в опросе |
| 4. | Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.) (%) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены комфортностью помещений, в которых предоставлялась государственная услуга, по 5-ти балльной шкале, где 5 – наиболее удовлетворены, 1 – наименее удовлетворены». Вычисляется в % как сумма долей респондентов, выбравших ответы «4» и «5» | ,  где  *S3* – уровень удовлетворенности комфортностью условий в помещении предоставления услуги,  *А3* – количество респондентов, оценивших комфортность условий в помещении предоставления услуги на «4 балла»,  *B3* – количество респондентов, оценивших комфортность условий в помещении предоставления услуги на «5 баллов»,  V – количество респондентов, принявших участие в опросе |
| 5. | Вежливость и компетентность сотрудников, взаимодействующих с заявителями при предоставлении государственной услуги (%) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудников учреждений при предоставлении государственной услуги по 5-ти балльной шкале, где 5 – наиболее удовлетворены, 1 – наименее удовлетворены». Вычисляется в % как сумма долей респондентов, выбравших ответы «4» и «5». | ,  где  *S4* – уровень удовлетворенности вежливостью и компетентностью сотрудников при предоставлении услуги,  *А4* – количество респондентов, оценивших вежливость и компетентность сотрудников при предоставлении услуги на «4 балла»,  *B4* – количество респондентов, оценивших вежливость и компетентность сотрудников при предоставлении услуги на «5 баллов»,  V – количество респондентов, принявших участие в опросе |
| 6. | Время предоставления государственной услуги (%) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены временем предоставления государственной услуги по 5-ти балльной шкале, где 5 – наиболее удовлетворены, 1 – наименее удовлетворены». Вычисляется в % как сумма долей респондентов, выбравших ответы «4» и «5». | ,  где  *S5* – уровень удовлетворенности общим временем предоставления услуги,  *А5* – количество респондентов, оценивших удовлетворенность общим временем предоставления услуги на «4 балла»,  *B5* – количество респондентов, оценивших удовлетворенность общим временем предоставления услуги на «5 баллов»,  V – количество респондентов, принявших участие в опросе |
| 7. | Время ожидания в очереди при получении государственной услуги (%) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены временем ожидания в очереди при получении результата государственной услуги по 5-ти балльной шкале, где 5 – наиболее удовлетворены, 1 – наименее удовлетворены». Вычисляется в % как сумма долей респондентов, выбравших ответы «4» и «5». | ,  где  *S6* – уровень удовлетворенности временем ожидания в очереди при получении услуги,  *А6* – количество респондентов, оценивших удовлетворенность временем ожидания в очереди при получении услуги на «4 балла»,  *B6* – количество респондентов, оценивших удовлетворенность временем ожидания в очереди при получении услуги на «5 баллов»,  V – количество респондентов, принявших участие в опросе |
| 8. | Время ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (мин.) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при обращении за получением государственной услуги?» (с вариантами ответов «0», «1-15 минут», «16-30 минут», «31-45 минут», «46-60 минут», «более 60 минут») как среднее арифметическое центров временных интервалов, указанных респондентами | (0мин.\*D1**+**8мин.\*D2+23мин\*D3+38мин.\*D4+53мин.\*D5+75мин.\*D6) / (D1+ D2+ D3  + D4+ D5+ D6),  где  D1 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «0 минут»,  D2 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «1-15 минут»,  D3 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «16-30 минут»,  D4 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «31-45 минут»,  D5 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «46-60 минут»,  D6 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «более 60 минут»,  Показатель может определяться как для отдельной услуги, так и по всем изучаемым услугам. |
| 9. | Динамика времени ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг за период 2015-2019 гг. | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Как Вы считаете, в какую сторону изменилось время ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной услуги за период 2015-2019 гг.?» как преобладающая тенденция за последние 3 года (повысилось, осталось прежним, снизилось) | min (С1, С2, С3),  где  min – функция минимума,  С1 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «повысилось»,  С2 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «осталось прежним»  С3 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «снизилось» |
| 10. | Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в органы государственной власти (органы местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | Определяется как среднее арифметическое ответов получателей государственной услуги среди бизнес-сообщества на открытый вопрос анкеты «Сколько раз Вы обращались в органы исполнительной власти, для того чтобы получить услугу?» | ,  Где  О - cреднее число обращений представителей бизнес-сообщества в органы государственной власти (органы местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги,  Vb – количество представителей бизнес-сообщества, принявших участие в опросе,  - сумма ответов представителей бизнес-сообщества о количестве обращений в органы исполнительной власти, для того чтобы получить услуги.  Показатель может определяться как для отдельной услуги, так и по всем изучаемым услугам. |

Методика построения рейтингов государственных и муниципальных услуг, оказываемых в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области, по значениям показателей качества и доступности их оказания будет основана на использовании балльного метода и построении интегральной оценки (индекса) качества и доступности оказания услуг:

*Таблица 3*

**Методика оценки государственных и муниципальных услуг по качеству предоставления для формирования общего рейтинга**

| **№п/п** | **Наименование показателя** | **Критерий показателя качества услуги** | **Фактическое значение показателя** | **Балльная оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Уровень удовлетворенности населения, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) в целом (%) | 2 балла - 90% и более\*  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% |  |  |
| 2. | Динамика уровня удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) за период 2015-2019 гг. | 2 балла – преобладает тенденция повышения,  0 баллов – преобладают тенденция снижения либо вариант «не изменилось», «затруднились ответить» |  |  |
| 3. | Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% |  |  |
| 4. | Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.) (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% |  |  |
| 5. | Вежливость и компетентность сотрудников, взаимодействующих с заявителями при предоставлении государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% |  |  |
| 6. | Время предоставления государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% |  |  |
| 7. | Время ожидания в очереди при получении государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% |  |  |
| 8. | Время ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (мин.) | 2 балла – 15 минут и менее\*  0 баллов – более 15 минут |  |  |
| 9. | Динамика времени ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг за период 2015-2019 гг. | 2 балла – преобладает тенденция повышения,  0 баллов – преобладает тенденция снижения либо вариант «не изменилось», «затруднились ответить» |  |  |
| 10. | Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в органы государственной власти (органы местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | 2 балла – 2 и менее  0 баллов – более 2-х\* |  |  |
| **Интегральная оценка качества и доступности услуги**  **(из 20 возможных баллов):** | | | |  |

*Примечание: критерии для показателей, обозначенных значком «\*» определены на основе нормативных показателей Указа Президента №601, а также Плана В. Суркова по его достижению.*

Расчет интегрального индекса качества предоставления государственной услуги, позволяющей сформировать таблицу общего рейтинга в порядке убывания, проводится по формуле:

\*100%,



где *Ксуммар* – суммарная оценка качества предоставления услуги,

*Bj* – баллы, выставленные за каждый показатель качества услуги из таблицы 5,

*m* – количество показателей качества услуги из таблицы 5,

*Bmax* – максимальной количество возможных баллов за показатель качества. Согласно таблице 2 значение данного показателя составляет 2 баллов.

Интерпретация значений суммарной оценки качества услуги приведена в таблице:

*Таблица 4*

**Интерпретация значений оценки качества государственных и муниципальных услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Значение суммарной оценки качества предоставления государственной услуги** | **Интерпретация значений суммарной оценки** |
| 1. | >90% | Отлично |
| 2. | 80-90% | Очень хорошо |
| 3. | 60-79% | Хорошо |
| 4. | 50-59% | Удовлетворительно |
| 5. | 30-49% | Вызывает беспокойство |
| 6. | 20-29% | Плохо |
| 7. | ≤20% | Неудовлетворительно |

Таким образом, услуги с суммарной оценкой качества предоставления ниже 50% являются проблемными.

# Результаты исследования

Для того, что бы оценить качество оказания государственных и муниципальных услуг в органах управления, был составлен список наиболее востребованных услуг. Чаще всего в органы управления граждане обращаются за получением регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.п.) (23,9%). Также обращения связаны с регистрацией по месту жительства (пребывания) респондентов (10,0%). Подробное распределение услуг по их востребованности в органах управления представлено на рисунке ниже.

***Рисунок 1 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Скажите, пожалуйста, какую государственную или муниципальную услугу Вы получали?*»,* %**

Большинство респондентов (94,8%),обратившись в орган управления, смогли получить услугу с первого раза.

***Рисунок 2 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Приходилось ли Вам повторно обращаться в органы власти в процессе получения данной услуги?», %**

Проводя анализ по количеству повторных обращений в органы власти в процессе получения одной услуги в разрезе территориальной расположенности, можно сделать вывод, что лидером являются органы властиИльинского-Хованского, Палеха и Пестяков, т.к. абсолютное большинство посетителей получают необходимую услугу при первом же обращении. Максимальное количество респондентов, ответивших, что им повторно приходилось обращаться в органы власти за получением одной услуги, среди населения Тейкова (20,0%).

*Таблица 5*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Приходилось ли Вам повторно обращаться в органы власти в процессе получения данной услуги?», %**

|  | Да | Нет |
| --- | --- | --- |
| Верхний Ландех | 11.1 | 88.9 |
| Вичуга | 4.5 | 95.5 |
| Гаврилов Посад | 15.4 | 84.6 |
| Заволжск | 3.7 | 96.3 |
| Ильинское-Хованское | 0.0 | 100.0 |
| Кинешма | 12.7 | 87.3 |
| Комсомольск | 5.6 | 94.4 |
| Кохма | 11.5 | 88.5 |
| Лежнево | 10.0 | 90.0 |
| Лух | 11.8 | 88.2 |
| Палех | 0.0 | 100.0 |
| Пестяки | 0.0 | 100.0 |
| Приволжск | 7.7 | 92.3 |
| Пучеж | 14.8 | 85.2 |
| Родники | 5.5 | 94.5 |
| Савино | 10.0 | 90.0 |
| Тейково | 20.0 | 80.0 |
| Фурманов | 14.8 | 85.2 |
| Шуя | 14.6 | 85.4 |
| Южа | 10.5 | 89.5 |
| Юрьевец | 7.7 | 92.3 |
| Иваново | 11.3 | 88.7 |

Чаще всего жители области, обратившиеся в органы власти, с первого раза не могут задать документы на получение технического паспорта здания (50,0%).

*Таблица 6*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Приходилось ли Вам повторно обращаться в органы власти в процессе получения данной услуги?», %**

|  | Да | Нет |
| --- | --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 5.9 | 94.1 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0.0 | 100.0 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 2.6 | 97.4 |
| Получение заграничного паспорта | 4.7 | 95.3 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 6.7 | 93.3 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 15.0 | 85.0 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 8.7 | 91.3 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 2.0 | 98.0 |
| Подача налоговой декларации | 0.0 | 100.0 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 1.6 | 98.4 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 0.0 | 100.0 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 0.0 | 100.0 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 0.0 | 100.0 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 0.0 | 100.0 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 6.7 | 93.3 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 0.0 | 100.0 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 9.2 | 90.8 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 3.8 | 96.3 |
| Информирование об административных правонарушениях | 2.0 | 98.0 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 6.3 | 93.8 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 14.3 | 85.7 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 0.0 | 100.0 |
| Получение технического паспорта здания | 50.0 | 50.0 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0.0 | 100.0 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 16.7 | 83.3 |
| Получение разрешений на строительство | 0.0 | 100.0 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0.0 | 100.0 |
| Оформление материнского капитала | 0.0 | 100.0 |

На вопрос о затруднениях, возникающих при обращении за получением услуги в органы управления, преобладающее большинство заявителей (84,8%) говорило, что проблемных ситуаций не возникало. Только 5,2% респондентов пожаловались на большие очереди. Остальные недостатки набрали менее 3% голосов, что меньше статистической погрешности данного исследования.

***Рисунок 3 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет получение данной услуги в органах власти?», %**

Результаты опроса показали, что лидером по отсутствию каких-либо затруднений при получении государственной (муниципальной) услуги являются органы власти Верхнеландеховского, Тейковского и Юрьевецкого районов (по 100%). Затруднения из-за больших очередей испытывают чаще всего жители Шуйскогорайона (13,6%).

*Таблица 7*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет получение данной услуги в органах власти?», %**

|  | Затруднений не возникает | Сложность заполнения официальных бланков | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | Неудобный режим работы | Большие очереди | Отсутствие необходимой информации об услугах | Отсутствие необходимой информации о порядке получения государственной услуги | Недостаточный профессиональный уровень работников | Низкая культура работников | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в МФЦ | Другое |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Верхний Ландех | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Вичуга | 95.5 | 4.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Гаврилов Посад | 92.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.7 |
| Заволжск | 85.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.4 |
| Ильинское-Хованское | 91.7 | 8.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Кинешма | 80.2 | 4.8 | 0.8 | 0.0 | 6.3 | 0.0 | 0.0 | 0.8 | 0.0 | 0.0 | 7.9 |
| Комсомольск | 88.9 | 5.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Кохма | 83.3 | 0.0 | 0.0 | 1.3 | 6.4 | 0.0 | 0.0 | 1.3 | 1.3 | 0.0 | 7.7 |
| Лежнево | 90.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Лух | 88.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5.9 | 0.0 | 0.0 | 5.9 |
| Палех | 90.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Пестяки | 83.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.3 |
| Приволжск | 80.0 | 7.7 | 0.0 | 0.0 | 4.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.7 |
| Пучеж | 85.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.4 |
| Родники | 89.1 | 1.8 | 1.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.8 | 9.1 |
| Савино | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Тейково | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Фурманов | 88.9 | 3.7 | 0.0 | 1.9 | 3.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.9 |
| Шуя | 82.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 13.6 | 0.0 | 0.0 | 1.9 | 0.0 | 0.0 | 2.9 |
| Южа | 78.9 | 2.6 | 0.0 | 0.0 | 5.3 | 0.0 | 0.0 | 2.6 | 0.0 | 0.0 | 10.5 |
| Юрьевец | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Иваново | 83.8 | 2.4 | 0.2 | 0.9 | 4.8 | 0.4 | 0.4 | 1.3 | 0.2 | 0.0 | 6.5 |

Менее всего вызывают затруднения получение таких услуг, как регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.), постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН, получение информации о положении на рынке труда, содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников, постановка на учет в качестве безработного (получение пособия), получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок), получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости, согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения и получение разрешений на строительство.Чаще всего вызывают дискомфорт большие очереди при получении субсидий (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ (24,0%).

*Таблица 8*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет получение данной услуги в органах власти?», %**

|  | Затруднений не возникает | Сложность заполнения официальных бланков | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | Неудобный режим работы | Большие очереди | Отсутствие необходимой информации об услугах | Отсутствие необходимой информации о порядке получения государственной услуги | Недостаточный профессиональный уровень работников | Низкая культура работников | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в МФЦ | Другое |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 81.9 | 2.1 | 0.0 | 0.7 | 8.0 | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 7.0 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 87.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.7 |
| Получение заграничного паспорта | 83.7 | 4.7 | 2.3 | 1.2 | 4.7 | 0.0 | 0.0 | 3.5 | 0.0 | 0.0 | 3.5 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 84.8 | 3.8 | 1.0 | 0.0 | 4.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 7.6 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 90.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 82.6 | 6.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.7 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 68.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 24.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.0 |
| Подача налоговой декларации | 76.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 23.1 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 95.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 57.1 | 9.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 33.3 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 91.7 | 0.8 | 0.0 | 0.8 | 3.3 | 0.8 | 1.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.7 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 84.2 | 1.3 | 0.0 | 2.6 | 9.2 | 0.0 | 0.0 | 1.3 | 0.0 | 0.0 | 1.3 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 85.0 | 5.0 | 0.0 | 0.0 | 1.3 | 0.0 | 0.0 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 3.8 |
| Информирование об административных правонарушениях | 86.0 | 4.0 | 0.0 | 0.0 | 2.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.0 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 81.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.3 | 0.0 | 3.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.4 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Получение технического паспорта здания | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 50.0 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 83.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 16.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Получение разрешений на строительство | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 93.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.0 | 0.0 | 0.0 | 3.0 |
| Оформление материнского капитала | 78.9 | 10.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.5 |

В целом общая удовлетворенность качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти находится на достаточно высоком уровне, т.к. подавляющее большинство респондентов (97%) поставили самые высокие оценки.

***Рисунок 7 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Скажите, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти в целом?», %**

В оценке уровня удовлетворенности качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги органов власти в целом абсолютное большинство голосов «очень хорошо» (100,0%) было поставлено жителями Верхнеландеховского, Ильинского, Комсомольского и Палехского районов.

*Таблица 9*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Скажите, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти в целом?», %**

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Верхний Ландех | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Ильинское-Хованское | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Комсомольск | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Палех | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Приволжск | 0.0 | 1.5 | 0.0 | 1.5 | 96.9 |
| Пучеж | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.7 | 96.3 |
| Шуя | 0.0 | 1.0 | 1.9 | 1.9 | 95.1 |
| Кинешма | 0.0 | .8 | 0.0 | 4.8 | 94.4 |
| Лух | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5.9 | 94.1 |
| Кохма | 0.0 | 0.0 | 1.3 | 5.1 | 93.6 |
| Фурманов | 0.0 | 1.9 | 1.9 | 3.7 | 92.6 |
| Гаврилов Посад | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.7 | 92.3 |
| Южа | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.9 | 92.1 |
| Пестяки | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.3 | 91.7 |
| Иваново | 0.9 | 0.9 | 1.3 | 6.3 | 90.7 |
| Лежнево | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 0.0 | 90.0 |
| Савино | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 |
| Тейково | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 |
| Вичуга | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 13.6 | 86.4 |
| Родники | 0.0 | 0.0 | 1.8 | 12.7 | 85.5 |
| Заволжск | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.8 | 85.2 |
| Юрьевец | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 15.4 | 84.6 |

В разрезе предоставляемых услуг наивысшую оценку «очень хорошо» по удовлетворенности качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти в целом в абсолютном большинстве (100,0%) получили такие услуги, какрегистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.), получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации, регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов, подача налоговой декларации, содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников, постановка на учет в качестве безработного (получение пособия), получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок), получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости, получение технического паспорта здания, согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения, получение выписок из ЕГРЮЛ иЕГРИП, получение разрешений на строительство и оформление материнского капитала**.**

*Таблица 10*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Скажите, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти в целом?», %**

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Подача налоговой декларации | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Получение технического паспорта здания | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Получение разрешений на строительство | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Оформление материнского капитала | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0.0 | 0.0 | 2.2 | 0.0 | 97.8 |
| Информирование об административных правонарушениях | 2.0 | 0.0 | 2.0 | 2.0 | 94.0 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.3 | 93.8 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.5 | 93.5 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.7 | 93.3 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 0.0 | 0.0 | 0.8 | 6.7 | 92.5 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 0.7 | 1.0 | 1.0 | 5.9 | 91.3 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 1.3 | 5.0 | 1.3 | 1.3 | 91.3 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 0.0 | 0.0 | 2.6 | 6.6 | 90.8 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0.0 | 0.0 | 3.0 | 9.1 | 87.9 |
| Получение заграничного паспорта | 0.0 | 1.2 | 2.3 | 9.3 | 87.2 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.0 | 86.0 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 19.0 | 81.0 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 33.3 | 66.7 |

Проведенное исследование позволило изучить удовлетворенность населения Ивановской области не только качеством оказания государственной (муниципальной) услуги в органах управления в целом, но и его составляющих, а именно: доступностью информации о порядке предоставления услуги, комфортностью помещений, вежливостью и компетентностью сотрудников, общим временем оказания услуги и временем ожидания в очереди.

Результаты опроса показали, что максимальное количество наивысших баллов (5 и 4) было поставлено при оценке доступности информации о порядке предоставления услуги, а также вежливости и компетентности сотрудников (по 98,4%).

***Рисунок 5 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены следующими показателями…?», %**

Оценивая полученные результаты путем индексного анализа, можно сделать вывод, что общая удовлетворенность качеством оказания услуг в органах управления находится на достаточно высоком уровне, т.к. средний балл составил 4,87 (по 5-балльной шкале). При этом наибольшая удовлетворенность зафиксирована по критерию вежливость и компетентность сотрудников при предоставлении государственной (муниципальной) услуги – 4,94 балла, наименьшая – по времени ожидания в очереди при получении результата услуги (4,77 баллов).

***Рисунок 6 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены следующими показателями…?», балл**

Рассмотрим далее удовлетворенность отдельными показателями в разрезе органов власти, расположенных в областном и районных центрах, а также в разрезе предоставляемых услуг.

В оценке уровня удовлетворенности доступностью информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги наибольшее значение индекса удовлетворенности было определено на основании ответов посетителей Вичугских, Ильинских, Лухских, Савинских и Юрьевецких органов власти.

*Таблица 11*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены доступностью информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти?», %**

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности доступностью информации |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вичуга | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Ильинское-Хованское | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Лух | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Савино | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Юрьевец | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Заволжск | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.7 | 96.3 | 98.1 |
| Кинешма | 0.0 | 0.0 | 1.6 | 3.2 | 95.2 | 96.8 |
| Кохма | 0.0 | 0.0 | 2.6 | 1.3 | 96.2 | 96.8 |
| Пучеж | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.4 | 92.6 | 96.3 |
| Гаврилов Посад | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.7 | 92.3 | 96.2 |
| Южа | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.9 | 92.1 | 96.1 |
| Пестяки | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.3 | 91.7 | 95.8 |
| Приволжск | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.2 | 90.8 | 95.4 |
| Иваново | 0.6 | 0.0 | 0.6 | 6.1 | 92.6 | 95.0 |
| Тейково | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 | 95.0 |
| Родники | 1.8 | 0.0 | 1.8 | 0.0 | 96.4 | 94.5 |
| Фурманов | 1.9 | 0.0 | 0.0 | 5.6 | 92.6 | 93.5 |
| Шуя | 1.9 | 0.0 | 1.0 | 6.8 | 90.3 | 91.7 |
| Комсомольск | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 16.7 | 83.3 | 91.7 |
| Верхний Ландех | 0.0 | 5.6 | 0.0 | 5.6 | 88.9 | 88.9 |
| Палех | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 90.0 | 80.0 |
| Лежнево | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 20.0 | 70.0 | 70.0 |

В разрезе предоставляемых услуг максимального значения индекса удовлетворенности доступностью информации о порядке предоставления услуги в органах властидостигли такие услуги, как подача налоговой декларации, получение информации о положении на рынке труда, содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников,получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка, постановка на учет в качестве безработного, получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок), получение технического паспорта здания, согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения, получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП, получение разрешений на строительство и оформление материнского капитала.

*Таблица 12*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены доступностью информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти?», %**

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности доступностью информации |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Подача налоговой декларации | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение технического паспорта здания | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение разрешений на строительство | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Оформление материнского капитала | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 0.0 | 0.0 | 2.0 | 0.0 | 98.0 | 98.0 |
| Получение заграничного паспорта | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.7 | 95.3 | 97.7 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.8 | 95.2 | 97.6 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.3 | 93.8 | 96.9 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.5 | 93.5 | 96.7 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 0.0 | 0.0 | 2.6 | 2.6 | 94.9 | 96.2 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.1 | 90.9 | 95.5 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.1 | 90.9 | 95.5 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 | 95.0 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 0.8 | 0.0 | 0.0 | 6.7 | 92.5 | 95.0 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 1.4 | 0.3 | 1.0 | 3.1 | 94.1 | 94.1 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 15.0 | 85.0 | 92.5 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 15.6 | 84.4 | 92.2 |
| Информирование об административных правонарушениях | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 18.0 | 82.0 | 91.0 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 1.6 | 0.0 | 3.2 | 6.5 | 88.7 | 90.3 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 3.9 | 0.0 | 0.0 | 3.9 | 92.1 | 90.1 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 0.0 | 0.0 | 66.7 | 0.0 | 33.3 | 33.3 |

В оценке уровня удовлетворенности комфортностью помещений органов власти, в которых предоставлялась государственная (муниципальная) услуга, максимальное значение индекса удовлетворенности было выявлено среди органов власти Вичугского, Ильинского, Палехского, Родниковского, Савинского, Тейковского и Юрьевецкого районов.

*Таблица 13*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены комфортностью помещений органов власти, в которых предоставлялась государственная (муниципальная) услуга?», %**

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности комфортностью помещений |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вичуга | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Ильинское-Хованское | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Палех | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Родники | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Савино | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Тейково | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Юрьевец | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Южа | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.6 | 97.4 | 98.7 |
| Кохма | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.8 | 96.2 | 98.1 |
| Верхний Ландех | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5.6 | 94.4 | 97.2 |
| Приволжск | 0.0 | 0.0 | 1.5 | 3.1 | 95.4 | 96.9 |
| Гаврилов Посад | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.7 | 92.3 | 96.2 |
| Иваново | 0.2 | 0.6 | 1.5 | 4.1 | 93.5 | 95.0 |
| Лух | 0.0 | 0.0 | 5.9 | 0.0 | 94.1 | 94.1 |
| Кинешма | 0.0 | 0.8 | 3.2 | 3.2 | 92.9 | 94.0 |
| Заволжск | 0.0 | 0.0 | 7.4 | 0.0 | 92.6 | 92.6 |
| Пучеж | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.8 | 85.2 | 92.6 |
| Фурманов | 0.0 | 0.0 | 3.7 | 7.4 | 88.9 | 92.6 |
| Шуя | 0.0 | 0.0 | 3.9 | 7.8 | 88.3 | 92.2 |
| Пестяки | 0.0 | 0.0 | 8.3 | 0.0 | 91.7 | 91.7 |
| Комсомольск | 0.0 | 0.0 | 5.6 | 16.7 | 77.8 | 86.1 |
| Лежнево | 0.0 | 10.0 | 0.0 | 30.0 | 60.0 | 70.0 |

В разрезе предоставляемых услуг наивысший индекс удовлетворенности комфортностью помещений органов власти получили такие услуги, какрегистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.),регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов, получение информации о положении на рынке труда, содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников, постановка на учет в качестве безработного (получение пособия), получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости, получение технического паспорта здания иполучение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП.

*Таблица 14*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены комфортностью помещений органов власти, в которых предоставлялась государственная (муниципальная) услуга?», %**

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности комфортностью помещений |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение технического паспорта здания | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.6 | 98.4 | 99.2 |
| Получение заграничного паспорта | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.5 | 96.5 | 98.3 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 0.0 | 0.0 | 2.6 | 0.0 | 97.4 | 97.4 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 0.0 | 0.0 | 1.7 | 2.1 | 96.2 | 97.2 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.0 | 92.0 | 96.0 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 0.0 | 1.3 | 0.0 | 5.3 | 93.4 | 95.4 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.4 | 90.6 | 95.3 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 0.0 | 0.0 | 1.7 | 7.5 | 90.8 | 94.6 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0.0 | 0.0 | 5.7 | 0.0 | 94.3 | 94.3 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0.0 | 0.0 | 6.1 | 0.0 | 93.9 | 93.9 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0.0 | 0.0 | 2.2 | 8.7 | 89.1 | 93.5 |
| Информирование об административных правонарушениях | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.0 | 86.0 | 93.0 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 85.7 | 92.9 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 16.7 | 83.3 | 91.7 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 0.0 | 90.0 | 90.0 |
| Оформление материнского капитала | 0.0 | 0.0 | 10.5 | 0.0 | 89.5 | 89.5 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 1.3 | 2.5 | 1.3 | 10.0 | 85.0 | 87.5 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 0.0 | 9.5 | 0.0 | 0.0 | 90.5 | 85.7 |
| Подача налоговой декларации | 0.0 | 0.0 | 15.4 | 0.0 | 84.6 | 84.6 |
| Получение разрешений на строительство | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 50.0 | 50.0 | 75.0 |

В оценке уровня удовлетворенности вежливостью и компетентностью сотрудников органов власти при предоставлении государственной (муниципальной) услуги максимальный индекс удовлетворенности был определен среди посетителей учреждений Вичугского, Ильинского, Лухского, Палехского, Пестяковского, Савинского, Тейковского и Юрьевецкого районов.

*Таблица 15*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудников органов власти при предоставлении государственной (муниципальной) услуги?», %**

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности вежливостью и компетентностью |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вичуга | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Ильинское-Хованское | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Лух | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Палех | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Пестяки | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Савино | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Тейково | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Юрьевец | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Родники | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.8 | 98.2 | 99.1 |
| Фурманов | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.9 | 98.1 | 99.1 |
| Приволжск | 0.0 | 0.0 | 1.5 | 1.5 | 96.9 | 97.7 |
| Южа | 0.0 | 0.0 | 2.6 | 0.0 | 97.4 | 97.4 |
| Иваново | 0.0 | .6 | 1.1 | 2.2 | 96.1 | 96.9 |
| Кинешма | 0.0 | 0.0 | 1.6 | 4.0 | 94.4 | 96.4 |
| Пучеж | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.4 | 92.6 | 96.3 |
| Заволжск | 0.0 | 0.0 | 3.7 | 0.0 | 96.3 | 96.3 |
| Гаврилов Посад | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.7 | 92.3 | 96.2 |
| Кохма | 1.3 | 0.0 | 0.0 | 3.8 | 94.9 | 95.5 |
| Лежнево | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 | 95.0 |
| Шуя | 0.0 | 0.0 | 2.9 | 4.9 | 92.2 | 94.7 |
| Верхний Ландех | 0.0 | 0.0 | 5.6 | 0.0 | 94.4 | 94.4 |
| Комсомольск | 0.0 | 5.6 | 0.0 | 11.1 | 83.3 | 86.1 |

В разрезе предоставляемых услуг наибольшее значение индекса удовлетворенности вежливостью и компетентностью сотрудниковорганов властибыло определено потаким услугам, как регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.), регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов, подача налоговой декларации, получение информации о положении на рынке труда, содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников, постановка на учет в качестве безработного (получение пособия), получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок), получение технического паспорта здания, согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения, получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП, получение разрешений на строительство и оформление материнского капитала.

*Таблица 16*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудников органов власти при предоставлении государственной (муниципальной) услуги?», %**

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности вежливостью и компетентностью |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Подача налоговой декларации | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение технического паспорта здания | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение разрешений на строительство | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Оформление материнского капитала | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.0 | 98.0 | 99.0 |
| Получение заграничного паспорта | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.3 | 97.7 | 98.8 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.0 | 97.0 | 98.5 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.3 | 95.7 | 97.8 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 0.0 | 0.0 | 1.4 | 1.7 | 96.9 | 97.7 |
| Информирование об административных правонарушениях | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.0 | 94.0 | 97.0 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 0.0 | 0.0 | 2.6 | 1.3 | 96.1 | 96.7 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 0.0 | 0.8 | 1.7 | 1.7 | 95.8 | 96.3 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 0.0 | 2.6 | 0.0 | 0.0 | 97.4 | 96.2 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0.0 | 1.0 | 2.9 | 0.0 | 96.2 | 95.7 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 0.0 | 1.3 | 0.0 | 5.0 | 93.8 | 95.6 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 0.0 | 0.0 | 1.6 | 6.5 | 91.9 | 95.2 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0.0 | 0.0 | 3.1 | 9.4 | 87.5 | 92.2 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 0.0 | 90.0 | 90.0 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 4.8 | 0.0 | 0.0 | 9.5 | 85.7 | 85.7 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 66.7 | 33.3 | 66.7 |

В оценке уровня удовлетворенности общим временем предоставления государственной (муниципальной) услуги максимальный индекс удовлетворенности былвыявлен по оценкам посетителей учреждений Вичугского, Ильинского и Юрьевецкого районов.

*Таблица 16*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены общим временем предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти?», %**

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности временем предоставления услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вичуга | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Ильинское-Хованское | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Юрьевец | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Заволжск | 0.0 | 0.0 | 3.7 | 0.0 | 96.3 | 96.3 |
| Гаврилов Посад | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.7 | 92.3 | 96.2 |
| Кинешма | 0.0 | 0.0 | 0.8 | 7.1 | 92.1 | 95.6 |
| Савино | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 | 95.0 |
| Тейково | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 | 95.0 |
| Родники | 1.8 | 0.0 | 1.8 | 0.0 | 96.4 | 94.5 |
| Кохма | 0.0 | 0.0 | 1.3 | 9.0 | 89.7 | 94.2 |
| Лух | 0.0 | 0.0 | 5.9 | 0.0 | 94.1 | 94.1 |
| Приволжск | 0.0 | 1.5 | 0.0 | 7.7 | 90.8 | 93.8 |
| Иваново | 0.9 | 0.0 | 3.5 | 6.1 | 89.6 | 91.8 |
| Фурманов | 1.9 | 0.0 | 1.9 | 7.4 | 88.9 | 90.7 |
| Лежнево | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 20.0 | 80.0 | 90.0 |
| Южа | 0.0 | 0.0 | 7.9 | 5.3 | 86.8 | 89.5 |
| Верхний Ландех | 5.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 94.4 | 88.9 |
| Комсомольск | 0.0 | 0.0 | 5.6 | 11.1 | 83.3 | 88.9 |
| Пестяки | 0.0 | 0.0 | 8.3 | 8.3 | 83.3 | 87.5 |
| Пучеж | 0.0 | 0.0 | 3.7 | 18.5 | 77.8 | 87.0 |
| Шуя | 1.9 | 1.0 | 3.9 | 10.7 | 82.5 | 85.4 |
| Палех | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 80.0 | 75.0 |

В разрезе предоставляемых услуг наибольший индекс удовлетворенности общим временем предоставления государственной (муниципальной) услугив органах властибыл определен по таким услугам, какрегистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.), регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов, получение информации о положении на рынке труда, постановка на учет в качестве безработного (получение пособия), получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок), получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости, получение технического паспорта здания, согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения и получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП.

*Таблица 18*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены общим временем предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти?», %**

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности временем предоставления услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение технического паспорта здания | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 | 95.0 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 | 95.0 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.9 | 89.1 | 94.6 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0.0 | 0.0 | 3.8 | 3.8 | 92.4 | 94.3 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 0.0 | 0.0 | 2.6 | 7.7 | 89.7 | 93.6 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 1.7 | 0.0 | 2.4 | 3.5 | 92.3 | 92.3 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0.0 | 0.0 | 3.1 | 9.4 | 87.5 | 92.2 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 1.6 | 1.6 | 0.0 | 4.8 | 91.9 | 91.9 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 0.0 | 1.3 | 1.3 | 10.0 | 87.5 | 91.9 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 0.8 | 0.0 | 2.5 | 9.2 | 87.5 | 91.3 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 2.6 | 0.0 | 0.0 | 9.2 | 88.2 | 90.1 |
| Информирование об административных правонарушениях | 0.0 | 0.0 | 2.0 | 16.0 | 82.0 | 90.0 |
| Оформление материнского капитала | 0.0 | 0.0 | 10.5 | 0.0 | 89.5 | 89.5 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0.0 | 0.0 | 3.0 | 15.2 | 81.8 | 89.4 |
| Получение заграничного паспорта | 1.2 | 0.0 | 7.0 | 4.7 | 87.2 | 88.4 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 0.0 | 85.7 | 85.7 |
| Подача налоговой декларации | 0.0 | 0.0 | 15.4 | 0.0 | 84.6 | 84.6 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 50.0 | 50.0 | 75.0 |
| Получение разрешений на строительство | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 50.0 | 50.0 | 75.0 |

В оценке уровня удовлетворенности временем ожидания в очереди результата при получении государственной (муниципальной) услуги максимальный индекс удовлетворенности был выявлен среди посетителей органов власти Юрьевецкого района.

*Таблица 19*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены временем ожидания в очереди результата при получении государственной (муниципальной) услуги в органах власти?», %**

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности временем ожидания в очереди при получении результата |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Юрьевец | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Вичуга | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.5 | 95.5 | 97.7 |
| Ильинское-Хованское | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.3 | 91.7 | 95.8 |
| Савино | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 | 95.0 |
| Кохма | 0.0 | 0.0 | 1.3 | 9.0 | 89.7 | 94.2 |
| Родники | 1.8 | 0.0 | 1.8 | 1.8 | 94.5 | 93.6 |
| Кинешма | 0.0 | 0.8 | 0.8 | 10.3 | 88.1 | 92.9 |
| Гаврилов Посад | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 15.4 | 84.6 | 92.3 |
| Заволжск | 0.0 | 3.7 | 3.7 | 0.0 | 92.6 | 90.7 |
| Фурманов | 1.9 | 0.0 | 1.9 | 7.4 | 88.9 | 90.7 |
| Комсомольск | 0.0 | 0.0 | 5.6 | 11.1 | 83.3 | 88.9 |
| Лух | 0.0 | 0.0 | 5.9 | 11.8 | 82.4 | 88.2 |
| Иваново | 0.6 | 0.4 | 7.1 | 7.1 | 84.6 | 87.3 |
| Шуя | 1.9 | 0.0 | 2.9 | 13.6 | 81.6 | 86.4 |
| Южа | 0.0 | 0.0 | 13.2 | 2.6 | 84.2 | 85.5 |
| Приволжск | 0.0 | 4.6 | 4.6 | 6.2 | 84.6 | 85.4 |
| Тейково | 0.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 90.0 | 85.0 |
| Верхний Ландех | 5.6 | 0.0 | 5.6 | 0.0 | 88.9 | 83.3 |
| Лежнево | 0.0 | 0.0 | 20.0 | 0.0 | 80.0 | 80.0 |
| Пучеж | 0.0 | 3.7 | 7.4 | 14.8 | 74.1 | 79.6 |
| Пестяки | 0.0 | 0.0 | 16.7 | 8.3 | 75.0 | 79.2 |
| Палех | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 80.0 | 75.0 |

В разрезе предоставляемых услуг индекс удовлетворенности общим временем ожидания в очереди результата при получении государственной (муниципальной) услуги в органах властидостиг максимального значения по таким услугам, как получение информации о положении на рынке труда, постановка на учет в качестве безработного (получение пособия), получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок), получение технического паспорта зданияи получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП.

*Таблица 20*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены временем ожидания в очереди результата при получении государственной (муниципальной) услуги в органах власти?», %**

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности временем ожидания в очереди при получении результата |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Получение информации о положении на рынке труда | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение технического паспорта здания | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| Подача налоговой декларации | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.7 | 92.3 | 96.2 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 | 95.0 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 16.7 | 83.3 | 91.7 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0.0 | 2.2 | 2.2 | 6.5 | 89.1 | 91.3 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0.0 | 0.0 | 9.1 | 0.0 | 90.9 | 90.9 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 1.7 | 0.3 | 2.8 | 4.9 | 90.2 | 90.8 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0.0 | 0.0 | 5.7 | 7.6 | 86.7 | 90.5 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 0.0 | 0.0 | 6.3 | 7.5 | 86.3 | 90.0 |
| Получение заграничного паспорта | 0.0 | 0.0 | 9.3 | 2.3 | 88.4 | 89.5 |
| Оформление материнского капитала | 0.0 | 0.0 | 10.5 | 0.0 | 89.5 | 89.5 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0.0 | 0.0 | 3.1 | 15.6 | 81.3 | 89.1 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 0.8 | 0.8 | 5.0 | 8.3 | 85.0 | 87.9 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0.0 | 0.0 | 3.0 | 18.2 | 78.8 | 87.9 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 2.6 | 2.6 | 0.0 | 6.6 | 88.2 | 87.5 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 0.0 | 0.0 | 2.6 | 20.5 | 76.9 | 87.2 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 1.6 | 0.0 | 4.8 | 12.9 | 80.6 | 85.5 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 0.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 90.0 | 85.0 |
| Информирование об административных правонарушениях | 0.0 | 0.0 | 12.0 | 8.0 | 80.0 | 84.0 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 0.0 | 4.0 | 8.0 | 8.0 | 80.0 | 82.0 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 0.0 | 0.0 | 19.0 | 9.5 | 71.4 | 76.2 |
| Получение разрешений на строительство | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 50.0 | 50.0 | 75.0 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 66.7 | 33.3 | 66.7 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 0.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 50.0 |

Ранее уже отмечалось, что 5,2% получателей государственных и муниципальных услуг в органах власти сталкивались с большими очередями. Поэтому в ходе исследования у респондентов уточнялось время ожидания в очереди при обращении за получением услуги. Более половины заявителей (60,9%) говорила, что очередей не было. Допустимое время (не более 15 минут) потратили менее третиопрошенных (29,4%). Более 15 минут и до получаса составило ожидание для 6,8% респондентов.

***Рисунок 5 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при обращении за получением государственной (муниципальной) услуги в органы власти?», %**

Самый лучший показатель удовлетворенности ожиданием в очереди при обращении за получением государственной (муниципальной) услуги у органов власти в Лежневском районе, т.к.80,0% посетителей говорили, что очереди не было. Лидером по количеству респондентов, для которых ожидание составило 1-15 минут, стали Верхнеландеховский район (44,4%), 16-30 минут – Ильинский район (16,7%). Самое большое время ожидания очереди (более45 минут) выявлено среди ответов посетителей учреждений Палехского района (10,0%). Самое минимальное среднее время ожидания в очереди было определено при получении услуг в органах власти Лежневского района (1,4 мин.), самое максимальное – в Комсомольском районе (12,4 мин.).

*Таблица 21*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при обращении за получением органы власти?», %**

|  | 0 мин. (очереди не было) | 1-15 минут | 16-30 минут | 31-45 минут | 46-60 минут | более 60 минут | Время ожидания, минут |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Верхний Ландех | 44.4 | 44.4 | 11.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5.7 |
| Вичуга | 72.7 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 4.5 | 4.5 | 9.2 |
| Гаврилов Посад | 76.9 | 23.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.6 |
| Заволжск | 51.9 | 40.7 | 7.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.6 |
| Ильинское-Хованское | 66.7 | 16.7 | 16.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5.0 |
| Кинешма | 68.3 | 25.4 | 4.8 | 1.6 | 0.0 | 0.0 | 3.5 |
| Комсомольск | 38.9 | 38.9 | 11.1 | 5.6 | 0.0 | 5.6 | 12.4 |
| Кохма | 57.7 | 33.3 | 6.4 | 2.6 | 0.0 | 0.0 | 4.8 |
| Лежнево | 80.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.4 |
| Лух | 70.6 | 23.5 | 5.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.0 |
| Палех | 50.0 | 40.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 0.0 | 8.1 |
| Пестяки | 50.0 | 33.3 | 8.3 | 8.3 | 0.0 | 0.0 | 7.4 |
| Приволжск | 56.9 | 35.4 | 6.2 | 1.5 | 0.0 | 0.0 | 4.5 |
| Пучеж | 59.3 | 29.6 | 11.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.6 |
| Родники | 60.0 | 32.7 | 3.6 | 1.8 | 1.8 | 0.0 | 4.8 |
| Савино | 60.0 | 30.0 | 0.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 5.9 |
| Тейково | 70.0 | 20.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.7 |
| Фурманов | 70.4 | 22.2 | 5.6 | 1.9 | 0.0 | 0.0 | 3.5 |
| Шуя | 55.3 | 28.2 | 8.7 | 5.8 | 1.0 | 1.0 | 7.6 |
| Южа | 57.9 | 28.9 | 10.5 | 2.6 | 0.0 | 0.0 | 5.4 |
| Юрьевец | 61.5 | 30.8 | 7.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.9 |
| Иваново | 61.0 | 29.9 | 6.9 | 1.7 | 0.2 | 0.2 | 4.7 |

Абсолютным большинством голосов (100,0%) получателей государственных и муниципальных услуг в органах власти было заявлено, что очередей не было при получении разрешений на строительство. Самое большое время ожидания очереди (более 45 минут) чаще всего требовалось при получении информации о положении на рынке труда (33,3%). Самое минимальное среднее время ожидания в очереди было определено при получении разрешений на строительство (0,0 мин.), самое максимальное – при получении информации о положении на рынке труда (10,0 мин.).

*Таблица 22*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при обращении за получением государственной (муниципальной) услуги в органы власти?», %**

|  | 0 мин. (очереди не было) | 1-15 минут | 16-30 минут | 31-45 минут | 46-60 минут | более 60 минут | Время ожидания, минут |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 61.3 | 26.1 | 8.7 | 2.1 | 1.4 | 0.3 | 5.7 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 63.6 | 36.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.5 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 74.4 | 23.1 | 2.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.2 |
| Получение заграничного паспорта | 59.3 | 34.9 | 2.3 | 3.5 | 0.0 | 0.0 | 4.3 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 60.0 | 32.4 | 5.7 | 1.9 | 0.0 | 0.0 | 4.3 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 65.0 | 30.0 | 5.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.3 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 56.5 | 28.3 | 13.0 | 2.2 | 0.0 | 0.0 | 5.8 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 58.0 | 38.0 | 4.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.6 |
| Подача налоговой декларации | 76.9 | 23.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.6 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 67.7 | 14.5 | 17.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5.1 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 70.0 | 30.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.1 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 33.3 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 33.3 | 0.0 | 10.0 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.5 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 61.9 | 38.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.7 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 55.8 | 30.8 | 7.5 | 3.3 | 0.0 | 2.5 | 7.4 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 42.9 | 57.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.0 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 55.3 | 34.2 | 6.6 | 3.9 | 0.0 | 0.0 | 5.4 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 63.8 | 26.3 | 8.8 | 1.3 | 0.0 | 0.0 | 4.3 |
| Информирование об административных правонарушениях | 64.0 | 32.0 | 0.0 | 4.0 | 0.0 | 0.0 | 3.8 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 56.3 | 31.3 | 3.1 | 9.4 | 0.0 | 0.0 | 6.5 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 42.9 | 42.9 | 14.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.3 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.3 |
| Получение технического паспорта здания | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.5 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 50.0 | 16.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.8 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 50.0 | 16.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.8 |
| Получение разрешений на строительство | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 69.7 | 30.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.1 |
| Оформление материнского капитала | 57.9 | 36.8 | 5.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.8 |

Большинство получателей государственных (муниципальных) услуг через органы власти (64,1%) отмечало, что время ожидания заявителей в очереди за последние три года снизилось. По мнению 11,5% респондентов, продолжительность ожидания осталась без изменения. О том, что время ожидания снизилось, говорили 2,5% опрошенных. Пятая часть аудитории (21,9%) затруднилась с ответом на данный вопрос.

***Рисунок 6 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Как Вы считаете, в какую сторону изменилось время ожидания заявителей в очереди при обращении в органы власти для получения государственной (муниципальной) услуги за последние три года?», %**

Чаще всего говорили по поводу уменьшения времени ожидания в очереди при обращении в органы власти жители Ильинскогои Комсомольского районов (по 77,8%). Самыми пессимистичными оказались посетители Палехских органов власти, утверждая, что время увеличилось (10,0%).

*Таблица 23*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Как Вы считаете, в какую сторону изменилось время ожидания заявителей в очереди при обращении в органы власти для получения государственной (муниципальной) услуги за последние три года?», %**

|  | Повысилось | Осталось прежним | Снизилось | Затруднились ответить |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Верхний Ландех | 0.0 | 16.7 | 61.1 | 22.2 |
| Вичуга | 0.0 | 0.0 | 68.2 | 31.8 |
| Гаврилов Посад | 0.0 | 7.7 | 76.9 | 15.4 |
| Заволжск | 0.0 | 14.8 | 77.8 | 7.4 |
| Ильинское-Хованское | 0.0 | 16.7 | 58.3 | 25.0 |
| Кинешма | 1.6 | 11.1 | 65.9 | 21.4 |
| Комсомольск | 0.0 | 5.6 | 77.8 | 16.7 |
| Кохма | 3.8 | 15.4 | 53.8 | 26.9 |
| Лежнево | 0.0 | 20.0 | 40.0 | 40.0 |
| Лух | 0.0 | 5.9 | 70.6 | 23.5 |
| Палех | 10.0 | 10.0 | 50.0 | 30.0 |
| Пестяки | 8.3 | 0.0 | 66.7 | 25.0 |
| Приволжск | 6.2 | 9.2 | 70.8 | 13.8 |
| Пучеж | 0.0 | 18.5 | 63.0 | 18.5 |
| Родники | 1.8 | 7.3 | 72.7 | 18.2 |
| Савино | 0.0 | 30.0 | 50.0 | 20.0 |
| Тейково | 0.0 | 20.0 | 60.0 | 20.0 |
| Фурманов | 1.9 | 13.0 | 59.3 | 25.9 |
| Шуя | 2.9 | 9.7 | 62.1 | 25.2 |
| Южа | 0.0 | 10.5 | 73.7 | 15.8 |
| Юрьевец | 0.0 | 30.8 | 38.5 | 30.8 |
| Иваново | 3.0 | 11.3 | 63.6 | 22.1 |

Большинство отзывов о снижении времени ожидания заявителей в очереди при обращении в органы властибыло среди получателей информации о положении на рынке труда, справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости и разрешений на строительство (по 100,0%).

*Таблица 24*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Как Вы считаете, в какую сторону изменилось время ожидания заявителей в очереди при обращении в органы власти для получения государственной (муниципальной) услуги за последние три года?», %**

|  | Повысилось | Осталось прежним | Снизилось | Затруднились ответить |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 1.4 | 10.5 | 63.8 | 24.4 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 9.1 | 0.0 | 81.8 | 9.1 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 0.0 | 7.7 | 59.0 | 33.3 |
| Получение заграничного паспорта | 5.8 | 17.4 | 61.6 | 15.1 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 3.8 | 4.8 | 64.8 | 26.7 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 5.0 | 0.0 | 80.0 | 15.0 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0.0 | 13.0 | 63.0 | 23.9 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 6.0 | 6.0 | 70.0 | 18.0 |
| Подача налоговой декларации | 0.0 | 0.0 | 61.5 | 38.5 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 1.6 | 8.1 | 74.2 | 16.1 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 0.0 | 30.0 | 40.0 | 30.0 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 0.0 | 14.3 | 76.2 | 9.5 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 1.7 | 17.5 | 57.5 | 23.3 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 0.0 | 28.6 | 57.1 | 14.3 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 1.3 | 11.8 | 56.6 | 30.3 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 0.0 | 16.3 | 63.8 | 20.0 |
| Информирование об административных правонарушениях | 4.0 | 12.0 | 70.0 | 14.0 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0.0 | 6.3 | 68.8 | 25.0 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 0.0 | 42.9 | 42.9 | 14.3 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 |
| Получение технического паспорта здания | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0.0 | 0.0 | 83.3 | 16.7 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 16.7 | 16.7 | 33.3 | 33.3 |
| Получение разрешений на строительство | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 6.1 | 18.2 | 63.6 | 12.1 |
| Оформление материнского капитала | 10.5 | 5.3 | 68.4 | 15.8 |

Результаты исследования показали, что, по мнению преобладающего большинства респондентов (81,2%), качество предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти за последние три года повысилось. О том, что уровень качества не изменился, говорили 7,4% получателей услуг. Снижение отмечали только 0,8% опрошенных. Затруднившиеся с ответом составили 10,7%.

***Рисунок 9 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Как Вы считаете, в какую сторону изменилось качество предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти за последние три года?», %**

Повышение качества предоставления государственной (муниципальной) услуги в целом чаще отмечали посетители органов власти Палехского района (100,0%). По поводу понижения качества лидирует Лухский район (5,9%).

*Таблица 25*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Как Вы считаете, в какую сторону изменилось качество предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти за последние три года?», %**

|  | Повысилось | Осталось прежним | Снизилось | Затруднились ответить |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Верхний Ландех | 83.3 | 11.1 | 0.0 | 5.6 |
| Вичуга | 86.4 | 4.5 | 0.0 | 9.1 |
| Гаврилов Посад | 84.6 | 7.7 | 0.0 | 7.7 |
| Заволжск | 77.8 | 7.4 | 0.0 | 14.8 |
| Ильинское-Хованское | 83.3 | 0.0 | 0.0 | 16.7 |
| Кинешма | 84.1 | 7.1 | 0.8 | 7.9 |
| Комсомольск | 83.3 | 0.0 | 0.0 | 16.7 |
| Кохма | 76.9 | 12.8 | 1.3 | 9.0 |
| Лежнево | 70.0 | 10.0 | 0.0 | 20.0 |
| Лух | 58.8 | 23.5 | 5.9 | 11.8 |
| Палех | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Пестяки | 66.7 | 8.3 | 0.0 | 25.0 |
| Приволжск | 83.1 | 4.6 | 1.5 | 10.8 |
| Пучеж | 81.5 | 11.1 | 0.0 | 7.4 |
| Родники | 76.4 | 12.7 | 0.0 | 10.9 |
| Савино | 80.0 | 10.0 | 0.0 | 10.0 |
| Тейково | 90.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 |
| Фурманов | 81.5 | 11.1 | 1.9 | 5.6 |
| Шуя | 80.6 | 6.8 | 1.9 | 10.7 |
| Южа | 78.9 | 7.9 | 2.6 | 10.5 |
| Юрьевец | 84.6 | 7.7 | 0.0 | 7.7 |
| Иваново | 82.0 | 5.8 | 0.2 | 11.9 |

Абсолютное большинство голосов по поводу повышения качества предоставления государственной (муниципальной) услуги (100,0%) было отдано получателями таких услуг, как содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников,получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости, получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП и получение разрешений на строительство.

*Таблица 26*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Как Вы считаете, в какую сторону изменилось качество предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти за последние три года?», %**

|  | Повысилось | Осталось прежним | Снизилось | Затруднились ответить |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 84.7 | 6.3 | 0.3 | 8.7 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 72.7 | 0.0 | 18.2 | 9.1 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 89.7 | 2.6 | 0.0 | 7.7 |
| Получение заграничного паспорта | 80.2 | 7.0 | 0.0 | 12.8 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 79.0 | 4.8 | 3.8 | 12.4 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 90.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 87.0 | 4.3 | 0.0 | 8.7 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 82.0 | 4.0 | 0.0 | 14.0 |
| Подача налоговой декларации | 53.8 | 15.4 | 0.0 | 30.8 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 83.9 | 8.1 | 0.0 | 8.1 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 90.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 33.3 | 33.3 | 0.0 | 33.3 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 66.7 | 14.3 | 0.0 | 19.0 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 78.3 | 9.2 | 0.0 | 12.5 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 85.7 | 0.0 | 0.0 | 14.3 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 86.8 | 10.5 | 0.0 | 2.6 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 78.8 | 12.5 | 0.0 | 8.8 |
| Информирование об административных правонарушениях | 80.0 | 8.0 | 2.0 | 10.0 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 78.1 | 6.3 | 0.0 | 15.6 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 85.7 | 14.3 | 0.0 | 0.0 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Получение технического паспорта здания | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 83.3 | 0.0 | 0.0 | 16.7 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Получение разрешений на строительство | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 57.6 | 15.2 | 3.0 | 24.2 |
| Оформление материнского капитала | 78.9 | 5.3 | 0.0 | 15.8 |

В связи с тем, чтоо повышении качества оказания услуг в органах власти говорило подавляющее большинство респондентов, также преобладающее большинство опрошенной аудитории (89,5%) считает, что ничего менять не надо, все и так хорошо. Как вариант улучшения, 8,2% опрошенных предлагали предоставлять больше услуг в электронном виде, 3,9% - уменьшить очереди, 3,8% - упрощение заполнения форм.

***Рисунок 10 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Что, по Вашему мнению, может улучшить качество предоставления данной услуги?», %**

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведенного исследования, представляется возможным сделать следующие важные выводы.

В ТОП-10 наиболее популярных государственных и муниципальных услуг, которыми граждане чаще всего пользуются регионе, вошли следующие услуги:

*Таблица 27*

***Рейтинг наиболее популярных услуг***

|  |  |
| --- | --- |
| Услуга | Доля |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 23.9% |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 10.0% |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 8.8% |
| Получение заграничного паспорта | 7.2% |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 6.7% |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 6.3% |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 5.2% |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 4.2% |
| Информирование об административных правонарушениях | 4.2% |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 3.8% |

В ходе исследования были определены конкретные значения следующих показателей для данных услуг: уровень удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления); среднее число обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности в органах государственной власти (органах местного самоуправления); время ожидания в очереди при обращении для получения государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления).

Сравнение полученных фактических значений показателей качества с нормативными значениями Указа Президента №601, показало, что практически все нормативы по оказываемым услугам выполнены на 100.

***Таблица 28***

**Показатели удовлетворенности качеством оказания услуг**

| **№п/п** | **Наименование показателя** | **Критерий показателя качества услуги** | **Фактическое значение показателя** | **Балльная оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Уровень удовлетворенности населения, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) в целом (%) | 2 балла - 90% и более\*  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 97,0 | 2 |
| 2. | Динамика уровня удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) за период 2017-2019 гг. | 2 балла – преобладает тенденция повышения,  0 баллов – преобладают тенденция снижения либо вариант «не изменилось», «затруднились ответить» | 81,2 | 2 |
| 3. | Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 98,4 | 2 |
| 4. | Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.) (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 97,6 | 2 |
| 5. | Вежливость и компетентность сотрудников, взаимодействующих с заявителями при предоставлении государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 98,4 | 2 |
| 6. | Время предоставления государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 96,3 | 2 |
| 7. | Время ожидания в очереди при получении государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 93,7 | 2 |
| 8. | Время ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (мин.) | 2 балла – 15 минут и менее\*  0 баллов – более 15 минут | 6,1 | 2 |
| 9. | Динамика времени ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг за период 2015-2017 гг. | 2 балла – преобладает тенденция повышения,  0 баллов – преобладает тенденция снижения либо вариант «не изменилось», «затруднились ответить» | 64,1 | 2 |
| 10. | Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в органы государственной власти (органы местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | 2 балла – 2 и менее  0 баллов – более 2-х\* | 1,7 | 2 |
| **Интегральная оценка качества и доступности услуги**  **(из 20 возможных баллов):** | | | | **20** |

В ходе исследования был также сформирован рейтинг государственных и муниципальных услуг по показателям качества. Их значения приведены в таблице 30. В целом можно говорить о соответствии фактических значений показателей качества предоставления услуг нормативным.

***Таблица 29***

**Рейтинги качества оказания государственных и муниципальных услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| Услуга | Значение в баллах |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 20 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 20 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 20 |
| Получение заграничного паспорта | 20 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 20 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 20 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 20 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 20 |
| Информирование об административных правонарушениях | 20 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 20 |

С учетом выявленных в ходе исследования наиболее актуальных проблем оказания государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления), рекомендуются следующие меры повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг в данных организациях:

- повышение общего культурного уровня персонала организаций, в том числе за счет возможного внедрения и соблюдения стандартов коммуникаций с гражданами;

- повышение квалификации сотрудников в органах государственной власти (органах местного самоуправления) в части владения информацией об особенностях предоставления перечня услуг, а также за счет обучения сотрудников учреждений навыкам владения оргтехникой, скоростью печатания на персональных компьютерах;

- организация межведомственного электронного взаимодействия посредством заключения соглашений с социальными партнерами - учреждениями и органамивласти как на уровне области, так и в рамках федеральной системы. Обеспечение повышение электронных запросов над бумажным документооборотом;

- внедрение систем электронного документооборота, переход на электронные документы, максимальная автоматизация заполнения документов для заявителей;

- популяризация электронной формы получения государственных и муниципальных услуг;

- хронометрирование времени выполнения стандартных операций сотрудников, предоставляющих государственные услуги, корректировка регламентов и обучение сотрудников соблюдению новых норм.

# **ПРИЛОЖЕНИЯ**

# Приложение № 1 -Анкета для опроса заявителей (физических и юридических лиц)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*Мы изучаем качество предоставления отдельных государственных услуг для физических лиц и предпринимателей, а также затраты времени на их получение и наиболее актуальные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в Ивановской области.*

*В связи с этим просим Вас ответить на вопросы анкеты.*

*По вопросам анкеты предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, те ответы, которые совпадают с Вашим мнением, и обведите их порядковые номера или напишите свой ответ.*

**1.1. Скажите, пожалуйста, какую государственную или муниципальную услугу Вы получали?** *Впишите, пожалуйста, название услуги, о материальных и временных издержках которой Вы осведомлены.*

|  |
| --- |
|  |

**1.2. Получали ли Вы данную услугу в связи с предпринимательской деятельностью (Вашей или представляемых Вами предприятий)?**

Да

Нет, только в личных / семейных интересах

**2. Приходилось ли Вам в процессе получения данной услугиповторно обращаться в орган гос.власти или в МФЦ? Если да, сколько было обращений?**

1. Да, *укажите количество обращений и наименование органа (организации)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Нет

**3. Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет получения данной услуги?***Отметьте то, с чем сталкивались.*

1. Затруднений не возникает
2. Сложность заполнения официальных бланков
3. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
4. Неудобный режим работы
5. Большие очереди
6. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)
7. Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги
8. Недостаточный профессиональный уровень работников
9. Низкая культура работников
10. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в МФЦ или государственном органе
11. Другое, *укажите сами* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены доступностью информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги?**

| ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**5. Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены комфортностью помещений, в которых предоставлялась государственная (муниципальная) услуга?**

| ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**6. Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудников при предоставлении государственной (муниципальной) услуги?**

| ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**7. Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены общим временем предоставления государственной (муниципальной) услуги?**

| ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**8. Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены временем ожидания в очереди при получении результата государственной (муниципальной) услуги?**

| ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**9. Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при обращении за получением государственной (муниципальной) услуги?**

| 0 мин. (очереди не было) | 1-15 минут | 16-30 минут | 31-45 минут | 46-60 минут | более 60 минут |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

**10. Как Вы считаете, в какую сторону изменилось время ожидания заявителей в очереди для получения государственной (муниципальной) услуги за последние три года?**

| ***Повысилось*** | ***Осталось прежним*** | ***Снизилось*** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |

**11. Скажите, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги в целом?**

| ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**12. Как Вы считаете, в какую сторону изменилось качество предоставления государственной (муниципальной) услуги за последние три года?**

| ***Повысилось*** | ***Осталось прежним*** | ***Снизилось*** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |

**13. Что, по Вашему мнению, может улучшить качество предоставления данной услуги?** *Можно отметить несколько вариантов*

1. Налаживание взаимодействия между органами власти и МФЦ
2. Уменьшение очередей
3. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе***

**14. Каков Ваш возраст?**

1. до 30 лет

2. 30-40 лет

3. 41-55 лет

4. более 55 лет

**15. Образование**

1. Высшее или незаконченное высшее
2. Среднее специальное (техникум и др.)
3. Полное среднее (средняя школа, профтехучилище)
4. Неполное среднее

# Приложение №2 - Инструкции для интервьюеров

*Уважаемый интервьюер!*

Вы являетесь участником социологического исследования, целью которого является выявление и анализ удовлетворенности граждан качеством предоставляемых им государственных и муниципальных услуг на территории Ивановской области.

В период опроса интервьюер является основным исполнителем работ и обеспечивает качество конечных результатов исследования. От Вашей добросовестности и ответственности зависят полнота и точность учета мнений различных групп населения.

Прежде чем приступить к опросу, Вам необходимо изучить все положения данной инструкции, а также текст анкеты. Строго соблюдайте все требования инструкции. В случае их нарушения результаты опроса могут оказаться бесполезными.

**3.1 Общие принципы проведения опроса**

Опросу в данном исследовании подлежит:

- взрослое население различных социально-демографических групп и слоев, то есть лица в возрасте 18 лет, а также представители бизнес-сообщества, которые в течение 2017гг. обращались в органы власти Ивановской области за получением государственных (муниципальных) услуг,

- представители бизнес-сообщества (предприниматели или представители предпринимателя, юридического лица), которые обращались в органы власти Ивановской области за получением государственных или муниципальных услуг, связанных со сферой предпринимательской деятельности, в 2017 году.

Под государственной (муниципальной) услугой (далее также - услуга) понимаются действия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Ивановской области, органов муниципального управления, представляющих их учреждений по удовлетворению запроса граждан и их организаций в интересах установления, подтверждения, изменения, реализации своих прав и интересов в различных сферах жизнедеятельности. Это может быть выдача или обмен паспорта, регистрация по месту жительства, регистрация прав на дом, землю, выдача различных разрешений или лицензий, получение выписок, запрос официальной информации, обеспечение пособиями и пенсиями и т.д.

Обратите внимание опрашиваемых: данный опрос не касается услуг, которые предоставляются учреждениями образования (вузами, школами - например, запись в школу, обучение; детсадами...), здравоохранения (больницами - например, запись на прием к врачу, лечение...), культуры, социального обеспечения (за исключением случаев, указанных в приводимом в анкете перечне).

1. Исследование осуществляется методом опроса по формализованной анкете с использованием программно-аппаратного комплекса CAPI (ComputerAssistedPersonalInterviewing).
2. Интервьюер, строго придерживаясь текста анкеты и требований данной инструкции, устно задает вопросы опрашиваемому и собственноручно фиксирует его ответы в планшетном компьютере.
3. Главная задача интервьюера заключается в том, чтобы зафиксировать подлинную, неискаженную, никак и никем не подсказанную позицию данного респондента. Чтобы добиться этого интервьюер должен:

* по возможности исключить на время опроса контакты респондента с другими лицами (членами семьи, соседями, гостями и т.д.), обсуждение с ними содержания вопросов и ответов. В анкете должно быть зафиксировано только личное мнение респондента;
* интервьюер не должен высказывать своего отношения к проблемам, содержащимся в анкете, ни до, ни вовремя, ни после интервью. В ходе интервью не должно быть ни обсуждений, ни полемики между интервьюером и респондентом. Рекомендуется молчаливое одобрение любого высказывания, суждения и т.п.;
* нельзя отождествлять мнение, выраженное респондентом в свободном, оригинальном высказывании с той или иной кодовой позицией анкеты. Такое высказывание записывается на полях анкеты, рядом с предложенными по этому вопросу альтернативами (ответами), при этом ни одна из альтернатив не обводится;
* ответы на открытые вопросы необходимо фиксировать, по возможности строго следуя лексике респондент. Если респондент не вполне ясно изложил свое мнение, следует попросить его уточнить высказывание;
* интервьюер не должен спешить с фиксацией варианта ответа. Не следует, не дождавшись конца ответа, записывать тот, который давался значительным числом респондентов в ходе предыдущих интервью, так как респондент, увидев, что ответ записан, решает, что так правильнее и не уточняет свою позицию;
* при получении ответов на вопросы анкеты интервьюер (если нет дополнительной инструкции) не должен подсказывать или разъяснять респондентам смысл вопросов, вариантов ответов, значение слов или терминов, непонятных респонденту. Если респондент не понимает вопрос, интервьюер должен повторить его еще раз, помедленнее, не изменяя формы вопроса. Если и при повторном зачитывании вопроса, вариантов ответа респондент явно затрудняется или отказывается отвечать, необходимо отметить соответствующие кодовые позиции («затрудняюсь ответить», «Не знаю», «Отказ»). Вместе с тем интервьюер не должен сам предлагать эти варианты ответа.

1. Наряду с формулировками и сопровождающими их вариантами ответов в анкете содержатся также пояснения по способу фиксирования ответов на отдельные вопросы. Интервьюер должен внимательно ознакомиться с указаниями по заполнению анкеты и строго придерживаться их во время опроса.
2. Содержание анкеты и особенности проведения интервью должны быть тщательно изучены интервьюером до начала опроса. Все вопросы, возникшие при изучении инструкции, содержания анкеты и способов ее заполнения, выясняются у руководителя опроса в ходе инструктажа. Любое нарушение указаний к заполнению анкеты является грубой ошибкой, ведущей к снижению качества полевых работ.
3. Качественно заполненной является анкета, в которой на каждый вопрос есть отмеченный (в соответствии с инструкцией) ответ или соответствующая пометка интервьюера о причине отсутствия ответа. Если анкета заполнена не полностью или неправильно (не в соответствии с требованиями инструкции) оплата за данную анкету снижается пропорционально проценту брака.

**3.2 Вводная часть опроса**

Интервьюеру следует, прежде всего, представиться, предъявить удостоверение и сообщить о целях своего визита. Примерный текст вводной беседы предлагается в анкете. Композиция вводной беседы может меняться интервьюером в зависимости от конкретной ситуации.

Задача интервьюера при знакомстве с респондентом - создать доброжелательную, спокойную атмосферу для предстоящей беседы, убедить в важности и необходимости участия в опросе именно данного человека. Возможно, респонденту следует объяснить, что исследование проводится по специальному научно разработанному методу, благодаря которому в опрос включаются все группы населения. А респондент выбран случайным образом.

На протяжении всего опроса интервьюер должен быть вежливым, корректным и не забывать, что участие респондента в опросе всегда носит добровольный характер — респондент в любой момент имеет право отказаться отвечать как на какой-либо конкретный вопрос, так и от продолжения участвовать в опросе в целом. В случае категорического отказа респондента от участия в опросе интервьюер должен выразить сожаление, извиниться за причиненное беспокойство и попрощаться. Причина отказа вносится интервьюером в специальный отчет. Однако такого рода случаи должны быть сведены к минимуму.

Интервьюеру следует объяснить, что социологи стремятся выяснить и учесть подлинные мнения, настроения и пожелания людей. В связи с этим следует предложить респонденту серьезно отнестись к тем вопросам, которые ему будут заданы, и попросить его быть откровенным, поскольку собранная информация будет использоваться только в обобщенном виде после обработки на ЭВМ.

После этого переходите к непосредственному опросу.

**3.2 Пояснения к структуре анкеты и отдельным вопросам**

* + 1. В анкете абсолютное большинство вопросов построено по принципу многопунктовых шкал, которые по своему характеру являются строго альтернативными, т.е. респондент должен выбрать только один ответ. Все случаи, когда можно выбрать несколько вариантов ответа, специально оговариваются в анкете.
    2. Если вопрос открытый, т.е. когда варианты ответа респонденту не предлагаются, а после вопроса стоит пустая строка (строки), интервьюер должен записать в ней ответ опрашиваемого.
    3. После окончания опроса интервьюер заполняет те позиции, которые адресованы ему: указывает код муниципального образования, вписывает название поселения, в котором проведен опрос, указывает свою фамилию, проставляет номер интервью.

**3.4 Процедура отбора респондентов при опросе по маршрутам**

Процедура отбора респондентов предполагает целенаправленный характер. Опрос проводится по месту жительства, в общественных местах массового скопления граждан, по месту осуществления предпринимательской деятельности.

**3.5 Завершение работы**

Интервьюер должен своевременно (в срок, указанный организатором опроса в данном муниципальном образовании) завершить работу. В случаях возникающей возможности срыва сроков работы, интервьюер должен своевременно сообщить об этом организатору опроса в данном муниципальном образовании. Несоблюдение срока сдачи работы (без уважительных причин или без предупреждения) влечет за собой снижение оплаты за выполненную работу.

Оплата работы интервьюера производится после контроля качества работы. Если анкета заполнена не полностью или неправильно (не в соответствии с требованиями инструкции), оплата за данную анкету снижается пропорционально проценту брака.

Благодарим Вас за работу и надеемся, что она будет успешной и качественной.

1. *Проведение мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг на территории Ивановской области в 2014 году. Режим доступа: http://www.ivanovoobl.ru/UserFiles/file/org-isp-vlasti/vremenno/derit/monitoring-gosuslug-2014.ppt* [↑](#footnote-ref-1)