|  |
| --- |
| **ООО «Стратегия»** |
| **Отчет о проведении научно-исследовательской работы по теме «Проведение мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в МФЦ на территории Ивановской области в 2024 году»** |

|  |
| --- |
| **Иваново, 2024** |

Оглавление

[Введение 3](#_Toc153800184)

[1. Методология исследования 4](#_Toc153800185)

[2. Результаты исследования 20](#_Toc153800186)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 62](#_Toc153800187)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 68](#_Toc153800188)

[Приложение № 1 - Анкета для опроса заявителей (физических и юридических лиц) 68](#_Toc153800189)

[Приложение №2 - Инструкции для интервьюеров 72](#_Toc153800190)

# Введение

Размещение предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах (МФЦ) заявлено государством в качестве одного из приоритетных направлений административного реформирования, поэтому особую важность приобретает повышение качества и доступности предоставления услуг на базе МФЦ.

В связи с необходимостью отслеживания динамики качества оказания наиболее государственных и муниципальных услуг в МФЦ, а также для дальнейшего совершенствования системы оказания услуг населению и предпринимателям на базе МФЦ Ивановской области возникает необходимость проведения социологического 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 на базе МФЦ Ивановской области;
* снижение административных барьеров, финансовых и временных издержек граждан и представителей бизнес-сообщества Ивановской области при получении массовых и общественно значимых государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ Ивановской области;
* повышение эффективности и результативности деятельности органов исполнительных власти Ивановской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области при взаимодействии с МФЦ.

**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 на базе МФЦ на территории Ивановской области;

2) организационное сопровождение проведения мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ на территории Ивановской области.

**1.4. Объект мониторинга**

Объектом мониторинга являлись МФЦ Ивановской области.

В ходе мониторинга исследовались:

* нормативно правовые акты, регулирующие предоставление услуг в МФЦ, 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 в МФЦ 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 МФЦ в целом;
2. среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в МФЦ для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;
3. время ожидания заявителей в очереди при обращении в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг;
4. рейтинги государственных и муниципальных услуг, оказываемых на базе МФЦ по значениям следующих показателей качества оказания государственных и муниципальных услуг: уровня удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности на базе МФЦ, времени ожидания в очереди при обращении для получения государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ;
5. динамика значений следующих показателей качества оказания государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ за период 2020-2024 г: уровня удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, предоставляемой на базе МФЦ, времени ожидания в очереди при обращении для получения государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
6. перечень наиболее актуальных проблем оказания государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

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

Выборка исследования – стратифицированная, случайная.

*Стратификация* выборки проводилась по муниципальным образованиям Ивановской области, в которых представлены МФЦ. Для обеспечения репрезентативности структуры выборки использовались предварительные данные Заказчика о среднемесячной проходимости МФЦ за 2022 год.

Поскольку общее число генеральной совокупности посетителей МФЦ в месяц известно, то для расчета необходимого объема выборки будем использовать статистическую формулу бесповторной выборки по географии присутствия каждого МФЦ:



где n – расчетный объем выборки,

w – доля признака (доля посетителей МФЦ в общем их количестве),

N – общее количество посетеителей МФЦ в месяц,

- предельная ошибка выборки (для расчетов принята стандартная для социологических исследований ошибка выборки 5%)

t – значения критерия Стьюдента (принято в расчетах на уровне 1,96).

Результаты расчетов выборки социологического исследования приведены в таблице 1:

*Таблица 1*

**Модель выборки**

| **МФЦ** | **Расчетный объем выборки** |
| --- | --- |
| Иваново | 275 |
| ОГБУ | 194 |
| Кинешма | 126 |
| Шуя | 103 |
| Кохма | 78 |
| Приволжск | 65 |
| Фурманов | 54 |
| Родники | 55 |
| Южа | 38 |
| Пучеж | 27 |
| Вичуга | 22 |
| Заволжск | 27 |
| Комсомольск | 18 |
| Юрьевец | 12 |
| Палех | 9 |
| Лух | 12 |
| Верхний Ландех | 12 |
| Пестяки | 12 |
| Гав-Посад | 11 |
| Савино | 12 |
| Лежнево | 12 |
| Ильинское | 12 |
| Тейково | 12 |
| Итого: | **1200** |

**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 МФЦ 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 конкретных МФЦ;
* программно-аппаратный комплекс CAPI

Формы опроса приведены в Приложениях № 1, 2 к Методике.

Для опроса заявителей по услугам для физических лиц применялась анкета, приведенная в Приложении № 1 к Отчету.

Применительно к услугам в сфере предпринимательства, предоставляемым юридическим лицам, анкета приведена в Приложении № 2 к Отчету.

Инструкции для интервьюеров приведены в Приложении 3.

**1.9. Рабочий план исследования**

Проведение мониторинга производилось по следующим этапам (таблица 2):

*Таблица 2*

**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 МФЦ .  1.2. Совершенствование действующих механизмов системы мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в МФЦ 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.  4.8 Составление рейтингов МФЦ по параметрам. |
| 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 МФЦ Ивановской области:

*Таблица 3*

**Методика расчета показателей качества оказания государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ Ивановской области**

| **№п/п** | **Наименование показателя** | **Методика расчета** | **Формула** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Уровень удовлетворенности населения, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ 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 МФЦ за период 2020-2024 гг. | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Как Вы считаете, в какую сторону изменилось качество предоставления государственной услуги за период 2020-2024 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 МФЦ 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 МФЦ за получением государственных (муниципальных) услуг за период 2020-2024 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 МФЦ для получения государственной услуги за период 2020-2024 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 МФЦ 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 МФЦ 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 на базе МФЦ, 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 4*

**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 МФЦ 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 МФЦ за период 2020-2024 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 МФЦ 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 МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг за период 2020-2024 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 МФЦ 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* – максимальное 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 5*

**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.

Формирование рейтингов МФЦ будет производиться путем получения показателей качества доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по всем услугам, рассматриваемым в рамках каждого МФЦ, согласно таблице 1. Далее полученные показатели будут объединяться на основании методики таблицы 2 в интегральную оценку от 0 до 20 баллов. Рейтинг МФЦ будет формироваться по убыванию количества набранных баллов, где 20 максимальная оценка, 0 минимальная оценка. Соответственно МФЦ, набравшие менее 10 баллов, будут считаться проблемными.

# Результаты исследования

Осуществление мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг предполагало провести изучение удовлетворенности жителей Ивановской области, обращавшихся за услугами в МФЦ региона в текущем году. Анализ полученных в ходе исследования результатов показал, что наиболее востребованной услугой является регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) (24,5%). Десятая доля населения области (10,2%) обращалась за регистрацией по месту жительства (пребывания). Остальные услуги получили менее 10% голосов, распределение которых представлено на рисунке ниже.

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

Начальным индикатором удовлетворенности населения качеством оказания услуг может являться количество обращений в МФЦ для получения какой-либо одной государственной (муниципальной) услуги.

Результаты исследования показали, что подавляющее большинство граждан, обращавшихся в МФЦ, получили необходимую услугу с первого раза (94,3%).

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

Проводя анализ по количеству повторных обращений в МФЦ в процессе получения одной услуги в разрезе территориальной расположенности, можно сделать вывод, что лидером являются МФЦ Верхнего Ландеха, Лежнева, Палеха, Пестяков, Тейкова и Юрьевца, т.к. абсолютное большинство посетителей получают необходимую услугу при первом же обращении. Максимальное количество респондентов, ответивших, что им повторно приходилось обращаться в МФЦ за получением одной услуги, среди населения Ильинского района (11,7%).

*Таблица 6*

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

|  | Да | Нет |
| --- | --- | --- |
| Верхний Ландех | 0,0 | 100,0 |
| Вичуга | 4,5 | 95,5 |
| Гаврилов Посад | 7,7 | 92,3 |
| Заволжск | 7,4 | 92,6 |
| Ильинское-Хованское | 11,7 | 88,3 |
| Кинешма | 2,4 | 97,6 |
| Комсомольск | 5,6 | 94,4 |
| Кохма | 9,0 | 91,0 |
| Лежнево | 0,0 | 100,0 |
| Лух | 7,6 | 92,4 |
| Палех | 0,0 | 100,0 |
| Пестяки | 0,0 | 100,0 |
| Приволжск | 3,1 | 96,9 |
| Пучеж | 3,7 | 96,3 |
| Родники | 5,5 | 94,5 |
| Савино | 11,1 | 88,9 |
| Тейково | 0,0 | 100,0 |
| Фурманов | 1,9 | 98,1 |
| Шуя | 4,9 | 95,1 |
| Южа | 10,5 | 89,5 |
| Юрьевец | 0,0 | 100,0 |
| Иваново | 6,5 | 93,5 |
| ОГБУ | 6,7 | 93,3 |

Чаще всего жители области, обратившиеся в МФЦ, с первого раза не могут оформить регистрацию юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (75,5%).

*Таблица 7*

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

|  | Да | Нет |
| --- | --- | --- |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 6,5 | 93,5 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0,0 | 100,0 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 0,0 | 100,0 |
| Получение заграничного паспорта | 1,2 | 98,8 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0,0 | 100,0 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 15,4 | 84,6 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0,0 | 100,0 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 0,0 | 100,0 |
| Подача налоговой декларации | 0,0 | 100,0 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 0,0 | 100,0 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 16,7 | 83,3 |
| 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) | 0,0 | 100,0 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 0,0 | 100,0 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 75,5 | 24,5 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 4,7 | 95,3 |
| Информирование об административных правонарушениях | 0,0 | 100,0 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 20,9 | 79,1 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 20,0 | 80,0 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 40,0 | 60,0 |
| Получение технического паспорта здания | 50,0 | 50,0 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 50,0 | 50,0 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0,0 | 100,0 |
| Получение разрешений на строительство | 25,0 | 75,0 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0,0 | 100,0 |
| Оформление материнского капитала | 0,0 | 100,0 |

Подавляющее большинство получателей государственных и муниципальных услуг (86,6%) говорило о том, что при обращении в МФЦ никаких затруднений не возникало. О больших очередях вспоминали 4,0% респондентов. Остальные возможные затруднения получили менее 3% голосов, что ниже статистической погрешности данного исследования.

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

Результаты опроса показали, что лидером по отсутствию каких-либо затруднений при получении государственной (муниципальной) услуги является Лухский и Тейковский филиалы МКУ МФЦ, набрав максимальное количество голосов (100,0%). Наибольшие затруднения в сложности заполнения официальных бланков испытывают получатели услуг МФЦ в Лежневском районе (12,5%).

*Таблица 8*

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

|  | Затруднений не возникает | Сложность заполнения официальных бланков | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | Неудобный режим работы | Большие очереди | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др. | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги | Недостаточный профессиональный уровень работников | Низкая культура работников | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в МФЦ или государственном органе | Другое |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Верхний Ландех | 77,8 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 5,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 16,7 |
| Вичуга | 90,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 9,1 |
| Гаврилов Посад | 76,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 15,4 |
| Заволжск | 85,2 | 3,7 | 3,7 | 0,0 | 7,4 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Ильинское-Хованское | 83,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 8,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 8,3 |
| Кинешма | 86,5 | 4,8 | 0,0 | 0,0 | 3,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 5,6 |
| Комсомольск | 83,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 5,6 |
| Кохма | 87,2 | 5,1 | 0,0 | 0,0 | 1,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 6,4 |
| Лежнево | 75,0 | 12,5 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 12,5 |
| Лух | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Палех | 88,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Пестяки | 75,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 16,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 8,3 |
| Приволжск | 87,7 | 3,1 | 0,0 | 0,0 | 4,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 4,6 |
| Пучеж | 77,8 | 7,4 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 14,8 |
| Родники | 87,3 | 0,0 | 0,0 | 1,8 | 0,0 | 1,8 | 0,0 | 1,8 | 0,0 | 0,0 | 7,3 |
| Савино | 77,8 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 11,1 |
| Тейково | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Фурманов | 81,5 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7,4 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 11,1 |
| Шуя | 85,4 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 4,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 8,7 |
| Южа | 84,2 | 5,3 | 0,0 | 0,0 | 2,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7,9 |
| Юрьевец | 76,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 15,4 |
| Иваново | 89,5 | 1,8 | 0,4 | 0,0 | 3,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 4,7 |
| ОГБУ | 87,6 | 1,5 | 0,0 | 0,0 | 4,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 6,7 |

Никаких затруднений не вызывает получение таких услуг, как регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.), получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена), постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, получение информации о положении на рынке труда, содействие гражданам в поиске работы, постановка на учет в качестве безработного (получение пособия), получение технического паспорта здания, согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения, а также получение СНИЛС, медицинского полиса, документов.

Чаще всего вызывают затруднения большие очереди при получении разрешений на строительство (25,0%).

*Таблица 9*

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

|  | 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.) | 81,3 | 3,7 | 0,3 | 0,3 | 5,1 | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 9,2 |
| 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 | 95,3 | 4,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Получение заграничного паспорта | 81,5 | 3,7 | 0,0 | 0,0 | 1,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 13,6 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 85,2 | 0,9 | 0,0 | 0,0 | 3,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 10,2 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 76,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 23,1 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 85,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 12,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2,0 |
| Подача налоговой декларации | 83,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 16,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 91,3 | 4,3 | 0,0 | 0,0 | 2,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,4 |
| 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 | 73,7 | 5,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 21,1 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 89,3 | 1,6 | 0,0 | 0,0 | 8,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,8 |
| 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 | 91,8 | 2,0 | 0,0 | 0,0 | 6,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 81,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,2 | 1,2 | 0,0 | 1,2 | 0,0 | 0,0 | 15,3 |
| Информирование об административных правонарушениях | 90,6 | 3,8 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 5,7 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 81,4 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 9,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 9,3 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 80,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 20,0 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 80,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 20,0 |
| Получение технического паспорта здания | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| 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 | 87,5 | 0,0 | 12,5 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Получение разрешений на строительство | 75,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 25,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Оформление материнского капитала | 94,1 | 5,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

Подавляющее большинство получателей государственных (муниципальных) услуг в МФЦ (94,5%) поставили высокие оценки своей удовлетворенности качеством их предоставления. Средний балл удовлетворенности составил 4,71.

***Рисунок 4 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Скажите, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ в целом?», %**

В оценке уровня удовлетворенности качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги МФЦ в целом самый высокий индекс удовлетворенности был выявлен в Лежневском и Савинском МФЦ.

*Таблица 10*

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

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности качеством предоставления услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Лежнево | 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 |
| Заволжск | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3,7 | 96,3 | 98,1 |
| Вичуга | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 4,5 | 95,5 | 97,7 |
| Пучеж | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7,4 | 92,6 | 96,3 |
| Комсомольск | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 88,9 | 94,4 |
| Шуя | 0,0 | 2,9 | 1,9 | 2,9 | 92,2 | 92,2 |
| Кинешма | 1,6 | 0,0 | 2,4 | 4,8 | 91,3 | 92,1 |
| Приволжск | 0,0 | 4,6 | 0,0 | 6,2 | 89,2 | 90,0 |
| Ильинское-Хованское | 0,0 | 0,0 | 8,3 | 8,3 | 83,3 | 87,5 |
| Тейково | 4,3 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 85,7 | 86,4 |
| Южа | 2,6 | 2,6 | 0,0 | 10,5 | 84,2 | 85,5 |
| Гаврилов Посад | 3,4 | 0,0 | 0,0 | 15,7 | 80,9 | 85,4 |
| Кохма | 6,4 | 0,0 | 0,0 | 3,8 | 89,7 | 85,3 |
| Юрьевец | 0,0 | 3,7 | 5,4 | 7,7 | 83,2 | 85,2 |
| Иваново | 2,5 | 1,5 | 4,4 | 6,9 | 84,7 | 84,9 |
| Родники | 5,5 | 0,0 | 1,8 | 5,5 | 87,3 | 84,5 |
| Лух | 0,0 | 5,9 | 1,8 | 10,0 | 82,4 | 84,4 |
| Верхний Ландех | 5,6 | 0,0 | 5,6 | 0,0 | 88,9 | 83,3 |
| Палех | 0,0 | 11,1 | 0,0 | 0,0 | 88,9 | 83,3 |
| Пестяки | 4,4 | 4,4 | 0,0 | 8,9 | 83,3 | 81,2 |
| Фурманов | 3,7 | 1,9 | 5,3 | 7,4 | 81,8 | 80,9 |
| ОГБУ | 3,1 | 3,1 | 1,5 | 5,2 | 87,1 | 85,1 |

В разрезе предоставляемых услуг самый высокий индекс удовлетворенности качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ в целом был определен по таким услугам, как 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, получение технического паспорта здания, а также согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения и получение разрешений на строительство.

*Таблица 11*

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

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности качеством предоставления услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 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 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 разрешений на строительство | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 100,0 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0,0 | 0,0 | 1,9 | 0,0 | 98,1 | 98,1 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0,0 | 0,0 | 4,6 | 3,7 | 91,7 | 93,5 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0,0 | 0,0 | 7,0 | 2,3 | 90,7 | 91,9 |
| Подача налоговой декларации | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 16,7 | 83,3 | 91,7 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 2,3 | 0,0 | 4,7 | 0,0 | 93,0 | 90,7 |
| Получение заграничного паспорта | 4,9 | 0,0 | 0,0 | 3,7 | 91,4 | 88,3 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 1,7 | 1,7 | 2,4 | 6,8 | 87,4 | 88,3 |
| Информирование об административных правонарушениях | 3,8 | 0,0 | 0,0 | 9,4 | 86,8 | 87,7 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0,0 | 7,1 | 0,0 | 7,1 | 85,7 | 85,7 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 0,0 | 0,0 | 7,7 | 15,4 | 76,9 | 84,6 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 6,1 | 2,0 | 0,0 | 2,0 | 89,8 | 83,7 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 11,1 | 77,8 | 83,3 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 0,0 | 8,2 | 2,0 | 6,1 | 83,7 | 82,7 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 5,9 | 0,0 | 2,4 | 7,1 | 84,7 | 82,4 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0,0 | 12,5 | 0,0 | 0,0 | 87,5 | 81,3 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 4,1 | 2,5 | 3,3 | 7,4 | 82,8 | 81,1 |
| Оформление материнского капитала | 0,0 | 5,9 | 11,8 | 0,0 | 82,4 | 79,4 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 5,5 | 5,3 | 0,0 | 5,3 | 83,9 | 78,4 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 1,4 | 5,8 | 5,8 | 8,7 | 78,3 | 78,3 |

Проведенное исследование позволило изучить удовлетворенность населения Ивановской области не только качеством оказания государственной (муниципальной) услуги в МФЦ 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 вежливости и компетентности сотрудников при предоставлении государственной/муниципальной услуги (91,5%). На втором месте – комфортность помещений, в которых предоставлялась государственная/муниципальная услуга (89,3%), на третьем – доступность информации о порядке предоставления услуги (88,3%).

***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 МФЦ находится на достаточно высоком уровне, т.к. средний балл составил 4,71 (по 5-балльной шкале). При этом наибольшая удовлетворенность зафиксирована по критерию вежливость и компетентность сотрудников при предоставлении государственной (муниципальной) услуги – 4,77 баллов, наименьшая – по общему времени предоставления услуги (4,64 баллов).

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

Рассмотрим далее удовлетворенность отдельными показателями в разрезе отделов и филиалов МФЦ, расположенных в областном и районных центрах, а также в разрезе предоставляемых услуг.

В оценке уровня удовлетворенности доступностью информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги наивысший индекс удовлетворенности был выявлен в Савинском МФЦ.

*Таблица 12*

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

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности доступностью информации |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Савино | 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 |
| Комсомольск | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 5,6 | 94,4 | 97,2 |
| Вичуга | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 9,1 | 90,9 | 95,5 |
| Пучеж | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 88,9 | 94,4 |
| Лежнево | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 12,5 | 87,5 | 93,8 |
| Тейково | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 14,3 | 85,7 | 92,9 |
| Приволжск | 0,0 | 4,6 | 0,0 | 1,5 | 93,8 | 92,3 |
| Кинешма | 0,8 | 0,0 | 3,2 | 6,3 | 89,7 | 92,1 |
| Шуя | 0,0 | 2,9 | 1,9 | 6,8 | 88,3 | 90,3 |
| Ильинское-Хованское | 0,0 | 0,0 | 8,3 | 8,3 | 83,3 | 87,5 |
| Иваново | 2,9 | 1,5 | 3,6 | 2,9 | 89,1 | 86,9 |
| Кохма | 6,4 | 0,0 | 0,0 | 2,6 | 91,0 | 85,9 |
| Южа | 2,6 | 2,6 | 0,0 | 10,5 | 84,2 | 85,5 |
| Родники | 7,3 | 0,0 | 0,0 | 3,6 | 89,1 | 83,6 |
| Верхний Ландех | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 11,1 | 77,8 | 83,3 |
| Палех | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 11,1 | 77,8 | 83,3 |
| Фурманов | 3,7 | 1,9 | 7,4 | 5,6 | 81,5 | 79,6 |
| Лух | 0,0 | 5,9 | 11,8 | 0,0 | 82,4 | 79,4 |
| Гаврилов Посад | 3,4 | 3,3 | 0,0 | 23,1 | 69,2 | 75,7 |
| Юрьевец | 0,0 | 7,7 | 5,4 | 15,4 | 71,5 | 75,4 |
| Пестяки | 4,2 | 8,3 | 4,2 | 0,0 | 83,3 | 75,0 |
| ОГБУ | 3,6 | 3,1 | 1,0 | 3,6 | 88,7 | 85,3 |

В разрезе предоставляемых услуг наибольший индекс удовлетворенности зафиксирован по таким услугам, как подача налоговой декларации, 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 справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости, получение технического паспорта здания, а также согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения и получение разрешений на строительство.

*Таблица 13*

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

|  | 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 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 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 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 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 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0,0 | 0,0 | 1,9 | 3,8 | 94,2 | 96,2 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0,9 | 0,0 | 2,8 | 4,6 | 91,7 | 93,1 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0,0 | 0,0 | 7,0 | 2,3 | 90,7 | 91,9 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 20,0 | 80,0 | 90,0 |
| Информирование об административных правонарушениях | 3,8 | 0,0 | 0,0 | 5,7 | 90,6 | 89,6 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 1,4 | 1,7 | 2,4 | 5,8 | 88,8 | 89,5 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 0,0 | 88,9 | 88,9 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 2,3 | 0,0 | 4,7 | 7,0 | 86,0 | 87,2 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0,0 | 7,1 | 0,0 | 7,1 | 85,7 | 85,7 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 5,9 | 0,0 | 2,4 | 1,2 | 90,6 | 85,3 |
| Получение заграничного паспорта | 4,9 | 0,0 | 1,2 | 7,4 | 86,4 | 85,2 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 7,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 92,3 | 84,6 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 4,1 | 2,5 | 3,3 | 2,5 | 87,7 | 83,6 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 0,0 | 8,2 | 0,0 | 10,2 | 81,6 | 82,7 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 6,1 | 2,0 | 0,0 | 4,1 | 87,8 | 82,7 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0,0 | 12,5 | 0,0 | 0,0 | 87,5 | 81,3 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 2,9 | 5,8 | 4,3 | 8,7 | 78,3 | 76,8 |
| Оформление материнского капитала | 0,0 | 5,9 | 11,8 | 5,9 | 76,5 | 76,5 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 10,5 | 5,3 | 0,0 | 5,3 | 78,9 | 68,4 |

В оценке уровня удовлетворенности комфортностью помещений МФЦ, в которых предоставлялась государственная (муниципальная) услуга, максимальный индекс удовлетворенности определен посетителями Вичугского, Лежневского, Савинского и Тейковского МФЦ.

*Таблица 14*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены комфортностью помещений МФЦ, 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 |
| Лежнево | 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 |
| Заволжск | 0,0 | 0,0 | 3,7 | 0,0 | 96,3 | 96,3 |
| Пучеж | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7,4 | 92,6 | 96,3 |
| Кинешма | 0,8 | 0,0 | 3,2 | 4,0 | 92,1 | 93,3 |
| Ильинское-Хованское | 0,0 | 0,0 | 8,3 | 0,0 | 91,7 | 91,7 |
| Шуя | 0,0 | 2,9 | 1,9 | 4,9 | 90,3 | 91,3 |
| Приволжск | 0,0 | 4,6 | 1,5 | 1,5 | 92,3 | 90,8 |
| Южа | 2,6 | 2,6 | 0,0 | 2,6 | 92,1 | 89,5 |
| Иваново | 2,5 | 1,5 | 4,7 | 2,5 | 88,7 | 86,7 |
| Верхний Ландех | 5,6 | 0,0 | 0,0 | 5,6 | 88,9 | 86,1 |
| Кохма | 6,4 | 0,0 | 0,0 | 3,8 | 89,7 | 85,3 |
| Родники | 5,5 | 0,0 | 1,8 | 5,5 | 87,3 | 84,5 |
| Лух | 0,0 | 3,0 | 11,8 | 3,0 | 82,4 | 82,4 |
| Фурманов | 3,7 | 1,9 | 3,0 | 10,0 | 81,5 | 81,9 |
| Пестяки | 4,2 | 4,2 | 0,0 | 8,3 | 83,3 | 81,2 |
| Гаврилов Посад | 3,7 | 0,0 | 3,7 | 15,4 | 76,9 | 80,9 |
| Комсомольск | 5,6 | 0,0 | 5,6 | 5,6 | 83,3 | 80,6 |
| Палех | 0,0 | 5,6 | 5,6 | 11,1 | 77,8 | 80,5 |
| Юрьевец | 0,0 | 0,0 | 13,1 | 17,7 | 69,2 | 78,1 |
| ОГБУ | 3,1 | 2,1 | 2,1 | 3,6 | 89,2 | 86,9 |

В разрезе предоставляемых услуг наибольший индекс удовлетворенности выявлен у таких услуг, как 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 справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости, получение технического паспорта здания, а также согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения и получение разрешений на строительство.

*Таблица 15*

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

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности комфортностью помещений |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 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 разрешений на строительство | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 100,0 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0,0 | 0,0 | 3,7 | 2,8 | 93,5 | 94,9 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0,0 | 0,0 | 5,8 | 0,0 | 94,2 | 94,2 |
| Информирование об административных правонарушениях | 3,8 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 96,2 | 92,5 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0,0 | 0,0 | 7,0 | 2,3 | 90,7 | 91,9 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 1,4 | 1,7 | 2,0 | 4,1 | 90,8 | 90,6 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 2,3 | 0,0 | 4,7 | 2,3 | 90,7 | 89,5 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 22,2 | 77,8 | 88,9 |
| Получение заграничного паспорта | 4,9 | 0,0 | 1,2 | 3,7 | 90,1 | 87,0 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0,0 | 7,1 | 0,0 | 7,1 | 85,7 | 85,7 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 0,0 | 8,2 | 0,0 | 4,1 | 87,8 | 85,7 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 5,9 | 0,0 | 3,5 | 0,0 | 90,6 | 84,7 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 4,1 | 2,5 | 4,1 | 1,6 | 87,7 | 83,2 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0,0 | 12,5 | 0,0 | 0,0 | 87,5 | 81,3 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 6,1 | 2,0 | 6,1 | 0,0 | 85,7 | 78,6 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0,0 | 0,0 | 22,2 | 0,0 | 77,8 | 77,8 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 1,4 | 4,3 | 8,7 | 10,1 | 75,4 | 76,8 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 10,5 | 0,0 | 0,0 | 5,3 | 84,2 | 76,3 |
| Оформление материнского капитала | 11,8 | 5,9 | 0,0 | 5,9 | 76,5 | 64,7 |

В оценке уровня удовлетворенности вежливостью и компетентностью сотрудников МФЦ при предоставлении государственной (муниципальной) услуги максимальный индекс удовлетворенности у Вичугского, Лежневского, Савинского и Тейковского МФЦ.

*Таблица 15*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудников МФЦ 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 |
| Лежнево | 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 |
| Заволжск | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3,7 | 96,3 | 98,1 |
| Кинешма | 0,8 | 0,0 | 2,4 | 2,4 | 94,4 | 94,8 |
| Шуя | 0,0 | 2,9 | 3,9 | 0,0 | 93,2 | 91,7 |
| Комсомольск | 0,0 | 5,6 | 0,0 | 0,0 | 94,4 | 91,7 |
| Южа | 2,6 | 2,6 | 0,0 | 0,0 | 94,7 | 90,8 |
| Приволжск | 1,5 | 4,6 | 0,0 | 1,5 | 92,3 | 89,2 |
| Пучеж | 3,7 | 0,0 | 3,7 | 0,0 | 92,6 | 88,9 |
| Палех | 0,0 | 1,1 | 0,0 | 21,1 | 77,8 | 87,8 |
| Иваново | 2,5 | 2,2 | 3,6 | 0,7 | 90,9 | 87,6 |
| Ильинское-Хованское | 0,0 | 0,0 | 8,3 | 8,3 | 83,3 | 87,5 |
| Кохма | 6,4 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 93,6 | 87,2 |
| Верхний Ландех | 5,6 | 0,0 | 0,0 | 5,6 | 88,9 | 86,1 |
| Родники | 5,5 | 0,0 | 3,6 | 0,0 | 90,9 | 85,5 |
| Пестяки | 0,0 | 8,3 | 0,0 | 8,3 | 83,3 | 83,3 |
| Юрьевец | 0,0 | 3,7 | 5,4 | 11,7 | 79,2 | 83,2 |
| Гаврилов Посад | 3,3 | 0,0 | 3,4 | 13,1 | 79,2 | 82,5 |
| Лух | 0,0 | 5,9 | 6,8 | 5,0 | 82,4 | 81,9 |
| Фурманов | 3,7 | 1,9 | 7,4 | 1,9 | 85,2 | 81,5 |
| ОГБУ | 3,1 | 2,1 | 0,5 | 2,1 | 92,3 | 89,2 |

В разрезе предоставляемых услуг наивысший индекс удовлетворенности среди таких услуг, как регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов, подача налоговой декларации, 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, получение технического паспорта здания, а также согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения и получение разрешений на строительство.

*Таблица 17*

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

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности вежливостью и компетентностью |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 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 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 разрешений на строительство | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 100,0 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0,0 | 0,0 | 1,9 | 0,0 | 98,1 | 98,1 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0,0 | 0,0 | 3,7 | 0,0 | 96,3 | 96,3 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0,0 | 0,0 | 7,0 | 0,0 | 93,0 | 93,0 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 1,0 | 2,0 | 2,0 | 2,7 | 92,2 | 91,5 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 2,3 | 0,0 | 4,7 | 2,3 | 90,7 | 89,5 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 0,0 | 88,9 | 88,9 |
| Информирование об административных правонарушениях | 3,8 | 0,0 | 3,8 | 0,0 | 92,5 | 88,7 |
| Получение заграничного паспорта | 4,9 | 0,0 | 2,5 | 1,2 | 91,4 | 87,0 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 5,9 | 0,0 | 1,2 | 1,2 | 91,8 | 86,5 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 0,0 | 8,2 | 0,0 | 4,1 | 87,8 | 85,7 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 1,4 | 4,3 | 4,3 | 2,9 | 87,0 | 84,8 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0,0 | 7,1 | 7,1 | 0,0 | 85,7 | 82,1 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 6,1 | 2,0 | 0,0 | 6,1 | 85,7 | 81,6 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0,0 | 12,5 | 0,0 | 0,0 | 87,5 | 81,3 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 6,6 | 4,1 | 1,6 | 0,0 | 87,7 | 79,1 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 10,5 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 89,5 | 78,9 |
| Оформление материнского капитала | 11,8 | 5,9 | 0,0 | 0,0 | 82,4 | 67,6 |

В оценке уровня удовлетворенности общим временем предоставления государственной (муниципальной) услуги наибольший индекс удовлетворенности достигается в Пучежском (94,4%) и Лежневском (93,8%) МФЦ.

*Таблица 18*

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

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности временем предоставления услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Пучеж | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 88,9 | 94,4 |
| Лежнево | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 12,5 | 87,5 | 93,8 |
| Вичуга | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 13,6 | 86,4 | 93,2 |
| Тейково | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 14,3 | 85,7 | 92,9 |
| Заволжск | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 14,8 | 85,2 | 92,6 |
| Верхний Ландех | 1,1 | 0,0 | 0,0 | 15,6 | 83,3 | 90,0 |
| Савино | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 22,2 | 77,8 | 88,9 |
| Комсомольск | 0,0 | 0,0 | 5,6 | 11,1 | 83,3 | 88,9 |
| Кинешма | 0,8 | 0,8 | 4,8 | 8,7 | 84,9 | 88,1 |
| Ильинское-Хованское | 0,0 | 0,0 | 8,3 | 8,3 | 83,3 | 87,5 |
| Родники | 3,3 | 1,8 | 1,8 | 9,5 | 83,6 | 84,2 |
| Шуя | 1,0 | 3,9 | 2,9 | 10,7 | 81,6 | 84,0 |
| Приволжск | 3,1 | 3,7 | 1,5 | 6,2 | 85,5 | 83,7 |
| Палех | 0,0 | 11,1 | 0,0 | 0,0 | 88,9 | 83,3 |
| Лух | 0,0 | 5,9 | 6,8 | 5,9 | 81,5 | 81,5 |
| Пестяки | 4,1 | 4,1 | 0,0 | 8,5 | 83,3 | 81,4 |
| Кохма | 6,4 | 0,0 | 2,6 | 6,4 | 84,6 | 81,4 |
| Южа | 2,6 | 2,6 | 2,9 | 13,2 | 78,7 | 81,3 |
| Гаврилов Посад | 3,4 | 0,0 | 3,4 | 15,4 | 76,9 | 81,2 |
| Иваново | 3,3 | 2,2 | 6,5 | 6,5 | 81,5 | 80,4 |
| Фурманов | 3,6 | 1,9 | 6,1 | 7,4 | 81,1 | 80,3 |
| Юрьевец | 0,0 | 7,7 | 15,4 | 15,4 | 61,5 | 65,4 |
| ОГБУ | 5,7 | 3,1 | 1,1 | 4,6 | 85,5 | 80,6 |

В разрезе предоставляемых услуг наивысший индекс удовлетворенности имеют такие услуги, как 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, получение технического паспорта здания, а также согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения и получение разрешений на строительство.

*Таблица 19*

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

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности временем предоставления услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 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 разрешений на строительство | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 100,0 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0,0 | 0,0 | 1,9 | 0,0 | 98,1 | 98,1 |
| Подача налоговой декларации | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 16,7 | 83,3 | 91,7 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0,0 | 0,0 | 7,0 | 11,6 | 81,4 | 87,2 |
| Информирование об административных правонарушениях | 3,8 | 1,9 | 0,0 | 5,7 | 88,7 | 86,8 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 1,9 | 0,9 | 4,6 | 9,3 | 83,3 | 85,6 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 1,4 | 2,4 | 5,8 | 7,8 | 82,7 | 84,0 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 33,3 | 66,7 | 83,3 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0,0 | 12,5 | 0,0 | 0,0 | 87,5 | 81,3 |
| Получение заграничного паспорта | 6,2 | 1,2 | 2,5 | 4,9 | 85,2 | 80,9 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 7,7 | 0,0 | 0,0 | 7,7 | 84,6 | 80,8 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 0,0 | 8,2 | 0,0 | 14,3 | 77,6 | 80,6 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 16,7 | 72,2 | 80,6 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 6,1 | 2,0 | 2,0 | 6,1 | 83,7 | 79,6 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0,0 | 14,3 | 0,0 | 0,0 | 85,7 | 78,6 |
| Оформление материнского капитала | 0,0 | 5,9 | 11,8 | 5,9 | 76,5 | 76,5 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 8,2 | 2,4 | 1,2 | 5,9 | 82,4 | 75,9 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 4,1 | 2,5 | 8,2 | 8,2 | 77,0 | 75,8 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 4,3 | 4,3 | 7,2 | 8,7 | 75,4 | 73,2 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 9,3 | 0,0 | 4,7 | 11,6 | 74,4 | 70,9 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 15,8 | 0,0 | 5,3 | 0,0 | 78,9 | 63,2 |

В оценке уровня удовлетворенности временем ожидания в очереди результата при получении государственной (муниципальной) услуги наивысший индекс удовлетворенности достигается в Тейковском МФЦ.

*Таблица 20*

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

|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетворительно | хорошо | Очень хорошо | Индекс удовлетворенности временем ожидания в очереди при получении результата |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тейково | 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 |
| Заволжск | 0,0 | 0,0 | 3,7 | 7,4 | 88,9 | 92,6 |
| Пучеж | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 14,8 | 85,2 | 92,6 |
| Комсомольск | 0,0 | 0,0 | 5,6 | 5,6 | 88,9 | 91,7 |
| Кинешма | 0,8 | 0,0 | 5,6 | 6,3 | 87,3 | 89,7 |
| Палех | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 22,2 | 77,8 | 88,9 |
| Лежнево | 0,0 | 0,0 | 12,5 | 0,0 | 87,5 | 87,5 |
| Родники | 3,3 | 1,8 | 0,0 | 7,3 | 87,6 | 87,1 |
| Приволжск | 0,0 | 6,2 | 1,5 | 6,2 | 86,2 | 86,2 |
| Верхний Ландех | 5,6 | 0,0 | 0,0 | 5,6 | 88,9 | 86,1 |
| Шуя | 0,0 | 2,9 | 5,8 | 7,8 | 83,5 | 85,9 |
| Савино | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 11,1 | 77,8 | 83,3 |
| Ильинское-Хованское | 0,0 | 0,0 | 16,7 | 0,0 | 83,3 | 83,3 |
| Иваново | 2,9 | 1,8 | 4,4 | 8,0 | 82,9 | 83,1 |
| Пестяки | 4,3 | 5,0 | 0,0 | 4,3 | 86,3 | 81,6 |
| Южа | 2,6 | 2,6 | 7,9 | 2,6 | 84,2 | 81,6 |
| Фурманов | 3,7 | 1,9 | 5,1 | 6,3 | 83,1 | 81,6 |
| Кохма | 5,4 | 0,0 | 3,8 | 7,7 | 83,1 | 81,5 |
| Лух | 0,0 | 5,9 | 6,8 | 5,9 | 81,5 | 81,5 |
| Гаврилов Посад | 1,7 | 7,7 | 0,0 | 7,7 | 82,9 | 81,2 |
| Юрьевец | 0,0 | 7,7 | 3,1 | 10,0 | 79,2 | 80,4 |
| ОГБУ | 4,1 | 3,1 | 4,1 | 5,7 | 83,0 | 80,2 |

В разрезе предоставляемых наибольший индекс по удовлетворенности общим временем ожидания в очереди результата при получении государственной (муниципальной) услуги МФЦ выявлен по таким услугам, как 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), а также получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости и согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

*Таблица 21*

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

|  | 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 |
| 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 справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 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 СНИЛС, медицинского полиса, документов | 0,0 | 1,9 | 1,9 | 1,9 | 94,2 | 94,2 |
| Подача налоговой декларации | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 16,7 | 83,3 | 91,7 |
| Информирование об административных правонарушениях | 3,8 | 0,0 | 0,0 | 5,7 | 90,6 | 89,6 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 0,9 | 0,0 | 7,4 | 4,6 | 87,0 | 88,4 |
| Получение разрешений на строительство | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 25,0 | 75,0 | 87,5 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 0,0 | 0,0 | 5,6 | 16,7 | 77,8 | 86,1 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 0,0 | 0,0 | 9,3 | 9,3 | 81,4 | 86,0 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 1,4 | 2,7 | 7,5 | 3,1 | 85,4 | 84,2 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 2,3 | 0,0 | 7,0 | 9,3 | 81,4 | 83,7 |
| Получение заграничного паспорта | 4,9 | 0,0 | 2,5 | 8,6 | 84,0 | 83,3 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 0,0 | 8,2 | 2,0 | 8,2 | 81,6 | 81,6 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 5,9 | 0,0 | 4,7 | 7,1 | 82,4 | 80,0 |
| Оформление материнского капитала | 5,8 | 0,0 | 5,9 | 5,9 | 82,5 | 79,6 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 6,1 | 2,0 | 2,0 | 6,1 | 83,7 | 79,6 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0,0 | 0,0 | 22,2 | 0,0 | 77,8 | 77,8 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 1,4 | 4,3 | 8,7 | 10,1 | 75,4 | 76,8 |
| Получение технического паспорта здания | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 50,0 | 50,0 | 75,0 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0,0 | 12,5 | 0,0 | 12,5 | 75,0 | 75,0 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 4,1 | 2,5 | 7,4 | 12,3 | 73,8 | 74,6 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 7,7 | 0,0 | 0,0 | 23,1 | 69,2 | 73,1 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0,0 | 14,3 | 3,6 | 7,1 | 75,0 | 71,4 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 15,8 | 0,0 | 0,0 | 5,3 | 78,9 | 65,8 |

Ранее уже отмечалось, что 4,0% получателей государственных и муниципальных услуг говорили о том, что сталкивались с большими очередями. Поэтому в ходе исследования была проведена детализация времени ожидания в очереди при обращении за получением услуги.

Результаты опроса показали, что более половины обратившихся в МФЦ (57,2%) не тратили время на ожидание в очереди, т.к. ее не было. Треть респондентов (34,2%) потратили менее 15 минут, что является допустимым временем. Более 15 минут и до получаса составило ожидание для 6,0% респондентов.

***Рисунок 7 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при обращении за получением государственной (муниципальной) услуги в МФЦ?»**

Самый лучший показатель удовлетворенности ожиданием в очереди при обращении за получением государственной (муниципальной) услуги у Лежневского МФЦ, т.к. преобладающее посетителей говорили, что очереди не было (72,2%). Лидером по количеству респондентов, для которых ожидание составило 1-15 минут, стал Лежневский МФЦ (75,0%), 16-30 минут – МФЦ Комсомольского и Савинского районов (11,1%). Самое минимальное среднее время ожидания в очереди определено в Палехском МФЦ (2,7 мин.), самое максимальное – в Пучежском МФЦ (7,8 мин.). Среднее время по области составило 5,3 мин.

*Таблица 22*

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

|  | 0 мин. (очереди не было) | 1-15 минут | 16-30 минут | 31-45 минут | 46-60 минут | более 60 минут | Время ожидания, минут |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Палех | 66,7% | 33,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,7 |
| Приволжск | 64,6% | 30,8% | 3,1% | 1,5% | 0,0% | 0,0% | 3,8 |
| Верхний Ландех | 72,2% | 22,2% | 0,0% | 5,6% | 0,0% | 0,0% | 3,9 |
| Заволжск | 66,7% | 25,9% | 3,7% | 3,7% | 0,0% | 0,0% | 4,3 |
| Фурманов | 55,6% | 38,9% | 5,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,4 |
| ОГБУ | 61,3% | 32,0% | 5,2% | 1,0% | 0,0% | ,5% | 4,5 |
| Тейково | 42,9% | 57,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,6 |
| Кинешма | 64,3% | 26,2% | 7,1% | 2,4% | 0,0% | 0,0% | 4,6 |
| Лух | 52,9% | 41,2% | 5,9% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,6 |
| Кохма | 53,8% | 38,5% | 7,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,8 |
| Ильинское-Хованское | 66,7% | 25,0% | 0,0% | 8,3% | 0,0% | 0,0% | 5,2 |
| Пестяки | 50,0% | 41,7% | 8,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 5,3 |
| Родники | 58,2% | 30,9% | 9,1% | 1,8% | 0,0% | 0,0% | 5,3 |
| Шуя | 53,4% | 36,9% | 6,8% | 2,9% | 0,0% | 0,0% | 5,6 |
| Вичуга | 63,6% | 22,7% | 9,1% | 4,5% | 0,0% | 0,0% | 5,6 |
| Комсомольск | 50,0% | 38,9% | 11,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 5,7 |
| Иваново | 54,5% | 35,3% | 6,5% | 2,5% | ,7% | ,4% | 6,0 |
| Лежнево | 25,0% | 75,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,0 |
| Савино | 44,4% | 44,4% | 11,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,1 |
| Гаврилов Посад | 61,5% | 23,1% | 0,0% | 15,4% | 0,0% | 0,0% | 7,7 |
| Юрьевец | 46,2% | 38,5% | 7,7% | 7,7% | 0,0% | 0,0% | 7,8 |
| Пучеж | 40,7% | 51,9% | 3,7% | 0,0% | 0,0% | 3,7% | 7,8 |

Абсолютным большинством голосов (100,0%) получателей государственных и муниципальных услуг в МФЦ было заявлено, что очередей не было при Получении информации о положении на рынке труда, Содействии гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников, Постановке на учет в качестве безработного (получение пособия) и Получении сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок).

Небольшое время ожидания 1-15 минут чаще фиксировалось по получению разрешений на строительство. Самое минимальное среднее время ожидания в очереди было определено при подаче налоговой декларации (2,7 мин.), самое максимальное – при получении справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости (13,8 мин.). Среднее время по области составило 5,3 мин.

*Таблица 23*

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

|  | 0 мин. (очереди не было) | 1-15 минут | 16-30 минут | 31-45 минут | 46-60 минут | более 60 минут | Время ожидания, минут |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Получение информации о положении на рынке труда | 100,0% | 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 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0 |
| Подача налоговой декларации | 66,7% | 33,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,7 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 66,7% | 33,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,7 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 67,9% | 28,6% | 3,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,1 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 63,2% | 31,6% | 5,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,7 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 55,8% | 42,3% | 1,9% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,8 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 75,0% | 12,5% | 12,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,9 |
| Получение технического паспорта здания | 50,0% | 50,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,0 |
| Информирование об административных правонарушениях | 77,4% | 15,1% | 1,9% | 1,9% | 3,8% | 0,0% | 4,4 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 69,4% | 23,1% | 5,6% | 0,0% | 0,0% | 1,9% | 4,5 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 51,0% | 44,9% | 4,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,5 |
| Получение заграничного паспорта | 51,9% | 43,2% | 3,7% | 1,2% | 0,0% | 0,0% | 4,8 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 57,1% | 35,7% | 4,8% | 2,4% | 0,0% | 0,0% | 4,9 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 46,5% | 48,8% | 4,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 5,0 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 52,9% | 40,0% | 4,7% | 2,4% | 0,0% | 0,0% | 5,2 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 55,6% | 33,3% | 11,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 5,2 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 63,3% | 24,5% | 8,2% | 4,1% | 0,0% | 0,0% | 5,4 |
| Оформление материнского капитала | 52,9% | 41,2% | 0,0% | 5,9% | 0,0% | 0,0% | 5,5 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 50,0% | 36,9% | 9,8% | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 6,5 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 55,6% | 22,2% | 22,2% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,9 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 50,7% | 39,1% | 2,9% | 4,3% | 0,0% | 2,9% | 7,6 |
| Получение разрешений на строительство | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 8,0 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 58,1% | 18,6% | 14,0% | 9,3% | 0,0% | 0,0% | 8,2 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 30,8% | 38,5% | 23,1% | 7,7% | 0,0% | 0,0% | 11,3 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 40,0% | 0,0% | 60,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 13,8 |

Оценивая изменение времени ожидания заявителей услуг в очереди при обращении в МФЦ, преобладающее большинство получателей (62,1%) говорили о том, что время ожидания за последние три года снизилось. Не увидели никаких изменений ни в лучшую, ни в худшую стороны 14,0% респондентов. Увеличение времени отмечали только 2,3% опрошенных. Затруднившиеся с ответом составили 21,7%.

***Рисунок 8 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Как Вы считаете, в какую сторону изменилось время ожидания заявителей в очереди при обращении в МФЦ для получения государственной (муниципальной) услуги за последние три года?»%**

Чаще всего говорили по поводу уменьшения времени ожидания в очереди при обращении в МФЦ жители Савинского района (88,9%). Самыми пессимистичными оказались посетители Ильинского (16,7%) МФЦ, утверждая, что время увеличилось.

*Таблица 24*

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

|  | Повысилось | Осталось прежним | Снизилось | Затруднились ответить |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Верхний Ландех | 0,0 | 33,3 | 55,6 | 11,1 |
| Вичуга | 0,0 | 9,1 | 63,6 | 27,3 |
| Гаврилов Посад | 0,0 | 23,1 | 38,5 | 38,5 |
| Заволжск | 3,7 | 22,2 | 55,6 | 18,5 |
| Ильинское-Хованское | 16,7 | 8,3 | 66,7 | 8,3 |
| Кинешма | 0,8 | 15,1 | 61,1 | 23,0 |
| Комсомольск | 0,0 | 11,1 | 66,7 | 22,2 |
| Кохма | 3,8 | 7,7 | 61,5 | 26,9 |
| Лежнево | 12,5 | 0,0 | 75,0 | 12,5 |
| Лух | 0,0 | 11,8 | 70,6 | 17,6 |
| Палех | 0,0 | 22,2 | 66,7 | 11,1 |
| Пестяки | 8,3 | 16,7 | 33,3 | 41,7 |
| Приволжск | 4,6 | 12,3 | 66,2 | 16,9 |
| Пучеж | 0,0 | 14,8 | 70,4 | 14,8 |
| Родники | 3,6 | 10,9 | 50,9 | 34,5 |
| Савино | 0,0 | 11,1 | 88,9 | 0,0 |
| Тейково | 0,0 | 0,0 | 71,4 | 28,6 |
| Фурманов | 0,0 | 14,8 | 61,1 | 24,1 |
| Шуя | 2,9 | 13,6 | 68,0 | 15,5 |
| Южа | 0,0 | 10,5 | 65,8 | 23,7 |
| Юрьевец | 0,0 | 23,1 | 69,2 | 7,7 |
| Иваново | 1,8 | 14,5 | 61,5 | 22,2 |
| ОГБУ | 2,6 | 14,9 | 61,3 | 21,1 |

Абсолютное большинство отзывов (100,0%) о снижении времени ожидания заявителей в очереди при обращении в МФЦ было среди получателей таких услуг, как постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) и согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. О том, что время повысилось, чаще говорили при получении сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) (60,0%).

*Таблица 25*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Как Вы считаете, в какую сторону изменилось время ожидания заявителей в очереди при обращении в МФЦ 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.) | 2,0 | 15,0 | 62,6 | 20,4 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 0,0 | 5,6 | 66,7 | 27,8 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 0,0 | 7,0 | 76,7 | 16,3 |
| Получение заграничного паспорта | 4,9 | 16,0 | 59,3 | 19,8 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 3,7 | 12,0 | 58,3 | 25,9 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 0,0 | 15,4 | 46,2 | 38,5 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 0,0 | 35,7 | 60,7 | 3,6 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 2,0 | 14,3 | 71,4 | 12,2 |
| Подача налоговой декларации | 0,0 | 0,0 | 66,7 | 33,3 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 0,0 | 13,0 | 44,9 | 42,0 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 5,6 | 33,3 | 61,1 | 0,0 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 5,3 | 0,0 | 68,4 | 26,3 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 0,8 | 15,6 | 59,0 | 24,6 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 0,0 | 22,4 | 63,3 | 14,3 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 1,2 | 17,6 | 62,4 | 18,8 |
| Информирование об административных правонарушениях | 0,0 | 5,7 | 73,6 | 20,8 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 4,7 | 7,0 | 67,4 | 20,9 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 60,0 | 0,0 | 40,0 | 0,0 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 0,0 | 0,0 | 80,0 | 20,0 |
| Получение технического паспорта здания | 0,0 | 0,0 | 50,0 | 50,0 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0,0 | 25,0 | 50,0 | 25,0 |
| Получение разрешений на строительство | 0,0 | 0,0 | 75,0 | 25,0 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 3,8 | 7,7 | 69,2 | 19,2 |
| Оформление материнского капитала | 5,9 | 17,6 | 52,9 | 23,5 |

Преобладающее большинство получателей государственных (муниципальных) услуг (76,8%) считает, что качество их предоставления в МФЦ за последние три года повысилось. О том, что качество осталось прежним, в том числе имея в виду, что было и так уже на достаточно высоком уровне и ранее, говорили 9,7% респондентов. Понижение качества отметили только 3,0% опрошенных. Затруднившиеся с ответом составили 10,5%.

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

Повышение качества предоставления государственной (муниципальной) услуги в целом чаще отмечали посетители Пучежского (92,6%), Заволжского, Комсомольского и Савинского (88,9%) МФЦ. По поводу понижения качества лидируют Пестяковский (8,3%), Гавриловопосадский и Лежневский МФЦ (по 7,7%).

*Таблица 26*

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

|  | Повысилось | Осталось прежним | Снизилось | Затруднились ответить |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Верхний Ландех | 83,3 | 5,6 | 5,6 | 5,6 |
| Вичуга | 77,3 | 4,5 | 0,0 | 18,2 |
| Гаврилов Посад | 53,8 | 30,8 | 7,7 | 7,7 |
| Заволжск | 88,9 | 7,4 | 0,0 | 3,7 |
| Ильинское-Хованское | 83,3 | 16,7 | 0,0 | 0,0 |
| Кинешма | 77,0 | 11,1 | 0,8 | 11,1 |
| Комсомольск | 88,9 | 0,0 | 0,0 | 11,1 |
| Кохма | 79,5 | 2,6 | 7,7 | 10,3 |
| Лежнево | 87,5 | 0,0 | 0,0 | 12,5 |
| Лух | 70,6 | 23,5 | 0,0 | 5,9 |
| Палех | 77,8 | 11,1 | 0,0 | 11,1 |
| Пестяки | 41,7 | 8,3 | 8,3 | 41,7 |
| Приволжск | 87,7 | 4,6 | 0,0 | 7,7 |
| Пучеж | 92,6 | 3,7 | 0,0 | 3,7 |
| Родники | 72,7 | 5,5 | 7,3 | 14,5 |
| Савино | 88,9 | 0,0 | 0,0 | 11,1 |
| Тейково | 85,7 | 0,0 | 0,0 | 14,3 |
| Фурманов | 72,2 | 14,8 | 3,7 | 9,3 |
| Шуя | 78,6 | 15,5 | 0,0 | 5,8 |
| Южа | 68,4 | 5,3 | 2,6 | 23,7 |
| Юрьевец | 69,2 | 23,1 | 0,0 | 7,7 |
| Иваново | 73,8 | 11,6 | 3,6 | 10,9 |
| ОГБУ | 76,8 | 8,2 | 4,6 | 10,3 |

Абсолютное большинство голосов по поводу повышения качества предоставления государственной (муниципальной) услуги было отдано получателями таких услуг, 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 справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости, а также согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения и получение разрешений на строительство.

*Таблица 27*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Как Вы считаете, в какую сторону изменилось качество предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ 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.) | 77,6 | 8,2 | 2,4 | 11,9 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 66,7 | 22,2 | 0,0 | 11,1 |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 88,4 | 4,7 | 2,3 | 4,7 |
| Получение заграничного паспорта | 71,6 | 16,0 | 4,9 | 7,4 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 79,6 | 7,4 | 0,0 | 13,0 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 84,6 | 0,0 | 0,0 | 15,4 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 60,7 | 35,7 | 0,0 | 3,6 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 75,5 | 4,1 | 6,1 | 14,3 |
| Подача налоговой декларации | 83,3 | 16,7 | 0,0 | 0,0 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 62,3 | 11,6 | 5,8 | 20,3 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 83,3 | 16,7 | 0,0 | 0,0 |
| Получение информации о положении на рынке труда | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 0,0 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 78,9 | 0,0 | 10,5 | 10,5 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 74,6 | 9,0 | 4,9 | 11,5 |
| Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 79,6 | 16,3 | 0,0 | 4,1 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 81,2 | 7,1 | 5,9 | 5,9 |
| Информирование об административных правонарушениях | 77,4 | 3,8 | 3,8 | 15,1 |
| Кадастровый учет недвижимого имущества | 76,7 | 16,3 | 0,0 | 7,0 |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Получение технического паспорта здания | 50,0 | 0,0 | 0,0 | 50,0 |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 62,5 | 12,5 | 0,0 | 25,0 |
| Получение разрешений на строительство | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 86,5 | 5,8 | 0,0 | 7,7 |
| Оформление материнского капитала | 70,6 | 11,8 | 11,8 | 5,9 |

В связи с тем, что о повышении качества оказания услуг в МФЦ говорило подавляющее большинство респондентов, также преобладающее большинство опрошенной аудитории (88,9%) считает, что ничего менять не надо, все и так хорошо. Так как в последнее время население активно используют виртуальные возможности для решения вопросов, то 9,9% получателей высказали свои предложения по большему предоставлению услуг в электронном виде. О расширении перечня услуг говорили 9,5% граждан, об уменьшении очередей – 4,3% опрошенных. Остальные пожелания составили менее 3% голосов, что меньше статистической погрешности данного исследования.

***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 в МФЦ, вошли следующие услуги:

*Таблица 28*

***Рейтинг наиболее популярных услуг, %***

|  |  |
| --- | --- |
| Услуга | Доля |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 24,5 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 10,2 |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 9,0 |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 7,1 |
| Получение заграничного паспорта | 6,8 |
| Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | 5,8 |
| Информирование об административных правонарушениях | 4,4 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 4,3 |
| Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ | 4,1 |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 4,1 |

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

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

***Таблица 29***

**Показатели удовлетворенности качеством оказания услуг**

**на базе МФЦ Ивановской области**

| **№п/п** | **Наименование показателя** | **Критерий показателя качества услуги** | **Фактическое значение показателя** | **Балльная оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Уровень удовлетворенности населения, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ в целом (%) | 2 балла - 90% и более\*  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 97,1 | 2 |
| 2. | Динамика уровня удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ за период 2020-2024 гг. | 2 балла – преобладает тенденция повышения,  0 баллов – преобладают тенденция снижения либо вариант «не изменилось», «затруднились ответить» | 87,3 | 2 |
| 3. | Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 95,3 | 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% | 95,7 | 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% | 95,1 | 2 |
| 6. | Время предоставления государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 95,4 | 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% | 95,5 | 2 |
| 8. | Время ожидания заявителей в очереди при обращении в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг (мин.) | 2 балла – 15 минут и менее\*  0 баллов – более 15 минут | 5,5 | 2 |
| 9. | Динамика времени ожидания заявителей в очереди при обращении в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг за период 2020-2024 гг. | 2 балла – преобладает тенденция повышения,  0 баллов – преобладает тенденция снижения либо вариант «не изменилось», «затруднились ответить» | 73,4 | 2 |
| 10. | Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в МФЦ 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 МФЦ по показателям качества оказываемых услуг. Их значения приведены в таблице 31. В целом, можно говорить о соответствии фактических значений показателей качества предоставления услуг нормативным.

***Таблица 30***

**Рейтинги МФЦ по удовлетворенности качеством оказания государственных и муниципальных услуг в процентах**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Итоговый рейтинг** |
| Лежнево | 100,0 |
| Савино | 100,0 |
| Заволжск | 98,1 |
| Вичуга | 97,7 |
| Пучеж | 96,3 |
| Комсомольск | 94,4 |
| Шуя | 92,2 |
| Кинешма | 92,1 |
| Приволжск | 90,0 |
| Ильинское-Хованское | 87,5 |
| Тейково | 86,4 |
| Южа | 85,5 |
| Гаврилов Посад | 85,4 |
| Кохма | 85,3 |
| Юрьевец | 85,2 |
| Иваново | 84,9 |
| Родники | 84,5 |
| Лух | 84,4 |
| Верхний Ландех | 83,3 |
| Палех | 83,3 |
| Пестяки | 81,2 |
| Фурманов | 80,9 |
| ОГБУ | 85,1 |
| Рейтинг по области | 94,5 |

***Таблица 31***

**Рейтинги МФЦ по значениям показателей качества оказания государственных и муниципальных услуг в баллах**

|  | Значение в баллах |
| --- | --- |
| Верхний Ландех | 20 |
| Вичуга | 20 |
| Гаврилов Посад | 20 |
| Заволжск | 20 |
| Ильинское-Хованское | 20 |
| Кинешма | 20 |
| Комсомольск | 20 |
| Кохма | 20 |
| Лежнево | 20 |
| Лух | 20 |
| Палех | 20 |
| Пестяки | 20 |
| Приволжск | 20 |
| Пучеж | 20 |
| Родники | 20 |
| Савино | 20 |
| Тейково | 20 |
| Фурманов | 20 |
| Шуя | 20 |
| Южа | 20 |
| Юрьевец | 20 |
| Иваново | 20 |
| ОГБУ | 20 |

С учетом выявленных в ходе исследования наиболее актуальных проблем оказания государственных и муниципальных услуг в МФЦ, 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 МФЦ в части владения информацией об особенностях предоставления перечня услуг, а также за счет обучения сотрудников учреждений навыкам владения оргтехникой, скоростью печатания на персональных компьютерах;

- максимальный перевод оказания государственных услуг на универсальных специалистов;

- организация межведомственного электронного взаимодействия посредством заключения соглашений с социальными партнерами - учреждениями и органами власти 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;

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

- разделение окон на «длинные» и «короткие» услуги;

- обеспечение возможности записи на определенное время для получения услуг в рамках электронной очереди. Популяризация данного сервиса, информирование населения.

# **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 услуги повторно 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 базе МФЦ.

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 2024 г. обращались во Многофункциональные центры (МФЦ) Ивановской области за получением государственных (муниципальных) услуг,

- представители бизнес-сообщества (предприниматели или представители предпринимателя, юридического лица), которые обращались в МФЦ на территории Ивановской области за получением государственных или муниципальных услуг, связанных со сферой предпринимательской деятельности, в 2024 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 во время, 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, непосредственно в МФЦ.

**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.