



АДМИНИСТРАЦИЯ СТУПИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

отдел по социальным вопросам

и общественному здравоохранению

142800 г. Ступино ул. Андропова 43а/2 т. (496) 647-67-38

### Пресс-выпуск № 3.

## “Работа МФЦ г. Ступино 2015”

(Результаты социологического опроса. Март 2015г.)

В феврале - марте 2015г. отделом по социальным вопросам и общественному здравоохранению был проведен социологический опрос жителей Ступинского муниципального района, **цель которого заключалась в выяснении мнения населения о работе МФЦ.** В опросе приняли участие 540 человек, опрос проводился по случайной квотной выборке, обеспечивающей репрезентативность с генеральной совокупностью взрослого населения по полу и возрасту. При этом были охвачены все основные социально-профессиональные группы населения.

В результате опроса были получены следующие данные

На вопрос «Знаете ли Вы, о существовании в нашем городе Многофункционального центра предоставления государственных услуг (МФЦ)?» ответы распределились следующим образом (здесь и далее данные приведены в процентах):

| Знаете ли Вы, о существовании в нашем городе Многофункционального центра предоставления государственных услуг (МФЦ)? | Процент от всех опрошенных |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Да, слышал и хорошо знаю, что это такое                                                                              | 55                         |
| Слышал, но плохо представляю, чем они занимаются                                                                     | 32                         |
| Слышу впервые                                                                                                        | 10                         |
| Затрудняюсь ответить                                                                                                 | 2                          |

| Пользовались ли Вы когда-либо услугами МФЦ? | Процент от всех опрошенных |
|---------------------------------------------|----------------------------|
| Да, пользовался                             | 53                         |
| Нет, не пользовался                         | 47                         |

Данные, приведенные в таблицах, показывают, что большинство населения знают о существовании МФЦ и более половины из них пользовались услугами МФЦ.

На вопрос «Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления (пакета документов)?» ответы распределились следующим образом:

| Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления (пакета документов)? | Количество |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| до 20 минут                                                                                         | 12         |
| 20-30 минут                                                                                         | 21         |
| 30-40 минут                                                                                         | 36         |
| 40-60 минут                                                                                         | 25         |
| более 1 часа                                                                                        | 6          |

Данные, приведенные в таблице, показывают, что большинство (61%) населения тратят в очереди на ожидание приема для подачи заявления от 30 до 60 мин. 6% опрошенных отметили, что тратят времени на ожидание приема более 1 часа.

На вопрос «Скажите, многофункциональные центры помогают или не помогают Вам экономить время при решении различных вопросов?» были получены следующие ответы:

| Скажите, многофункциональные центры помогают или не помогают Вам экономить время при решении различных вопросов | Количество |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Существенно экономят время                                                                                      | 31         |
| Немного экономят время                                                                                          | 39         |
| Практически не экономят время                                                                                   | 14         |
| Никаким образом не сокращают время                                                                              | 9          |
| Затрудняюсь ответить                                                                                            | 7          |

Данные, приведенные в таблицах, показывают, что большинство респондентов, обращающихся в многофункциональные центры (70%), считают, что они помогают экономить время (существенно – 31% или хотя бы частично – 39%). Обратного мнения придерживаются лишь 23% опрошенных.

В ходе опроса респондентам предлагалось оценить степень удовлетворенности предоставляемых услуг. В результате были получены следующие данные:

| Сфера обращения в МФЦ                                               | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|
| Услуги в сфере ЗАГС                                                 | 63                  | 5                      |
| Оформление паспорта                                                 | 61                  | 7                      |
| Оформление социальных пособий или субсидий                          | 55                  | 16                     |
| Услуги в сфере труда и занятости                                    | 48                  | 9                      |
| Услуги сферы образования, опеки и попечительства                    | 45                  | 15                     |
| Регистрация права собственности на объекты недвижимости (Росреестр) | 44                  | 26                     |
| Оформление прав на земельные участки (БТИ, и пр.)                   | 43                  | 24                     |
| Услуги, связанные с предпринимательством                            | 39                  | 23                     |

|                                             |           |           |
|---------------------------------------------|-----------|-----------|
| Другое (указать)                            | 20        | 21        |
| <b>Средний показатель удовлетворенности</b> | <b>46</b> | <b>16</b> |

Данные, приведенные в таблице, показывают, что средний показатель удовлетворенности предоставляемых услуг МФЦ составил 46%. В большей степени население удовлетворены услугами в сфере ЗАГСА, оформление паспорта и оформление социальных пособий или субсидий.

В ходе опроса респондентам предлагалось оценить основные критерии работы МФЦ.

|                                                         | Скорее удовле-<br>творен | Скорее не удовле-<br>творен |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Комфорт помещения МФЦ                                   | 92                       | 6                           |
| Место расположения МФЦ                                  | 81                       | 14                          |
| Внешний вид сотрудников МФЦ                             | 77                       | 13                          |
| Компетентность персонала МФЦ                            | 74                       | 16                          |
| Получение документов в установленные сроки              | 73                       | 14                          |
| Система электронной очереди                             | 72                       | 10                          |
| Вежливость персонала МФЦ                                | 63                       | 23                          |
| График работы МФЦ                                       | 64                       | 31                          |
| Скорость обслуживания                                   | 64                       | 30                          |
| Наличие необходимых информационных мате-<br>риалов      | 62                       | 31                          |
| Удобство парковки автомобиля                            | 61                       | 23                          |
| Полнота информации о предоставляемых услу-<br>гах в МФЦ | 46                       | 18                          |
| <b>Средний показатель удовлетворенности</b>             | <b>69</b>                | <b>19</b>                   |

Данные, приведенные в таблице, показывают, что средний показатель удовлетворенности критериев работы МФЦ составил 69%. Среди различных критериев оценки лидируют комфорт помещения – 92%, место расположения МФЦ – 81%, внешний вид сотрудников МФЦ – 77%. Почти треть опрошенных не удовлетворены такими показателями как график работы, наличие необходимых информационных материалов и скорость обслуживания.

На вопрос: «Получили ли Вы ожидаемый результат от предоставленной Вам услуги?» ответы распределились следующим образом:

| Получили ли Вы ожидаемый результат от предоставленной Вам услуги? | Количество |
|-------------------------------------------------------------------|------------|
| Да                                                                | 89         |
| Нет                                                               | 11         |

Данные, приведенные в таблице, показывают, что подавляющее число респондентов (89%) получили ожидаемый результат от предоставленной услуги.

На вопрос: «Хотели бы Вы, чтобы многофункциональные центры по предоставлению услуг работали без выходных?» ответы распределились следующим образом:

| Хотели бы Вы, чтобы многофункциональный центр по предоставлению услуг работал без выходных? | Количество |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Да                                                                                          | 57         |
| Нет                                                                                         | 7          |
| Мне все равно                                                                               | 31         |
| Затрудняюсь ответить                                                                        | 5          |

Данные, приведенные в таблице, показывают, что больше половины респондентов, хотели бы, чтобы МФЦ работали без выходных.

В заключении респондентам было предложено оценить качество оказания услуг многофункционального центра. В результате были получены следующие данные.

| Оцените, пожалуйста, качество оказания услуг многофункционального центра, в который Вы обращались? | Количество |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Отлично                                                                                            | 23         |
| Хорошо                                                                                             | 52         |
| Удовлетворительно                                                                                  | 23         |
| Неудовлетворительно                                                                                | 2          |

Данные, приведенные в таблице, показывают, что большинство респондентов (75%) оценили качество оказания услуг многофункционального центра на хорошо и отлично, из них 23% оценили качество оказания услуг на отлично.

В ходе опроса были высказаны предложения и замечания респондентов по улучшению работы МФЦ, которые в систематизированном виде выглядят следующим образом:

| Наименование предложения                                                                                                                                                                        | Процент от всех опрошенных |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1.Сокращение очередей в МФЦ, недостаточное количество квалифицированных работников.                                                                                                             | 39                         |
| 2.Увеличить скорость обслуживания клиентов.                                                                                                                                                     | 25                         |
| 3.Невежливое, грубое отношение служащих МФЦ по отношению к клиентам.                                                                                                                            | 22                         |
| 4.Усовершенствовать систему электронной очереди.                                                                                                                                                | 21                         |
| 5.Увеличить количество парковочных мест у здания МФЦ.                                                                                                                                           | 21                         |
| 6.Внимательность обслуживающего персонала в работе с клиентами (допущение ошибок в оформлении документов), не оперативность сотрудников в предоставлении государственных и муниципальных услуг. | 21                         |
| 7.Привлечение людей на использование услуг МФЦ через СМИ.                                                                                                                                       | 17                         |
| 8.Предоставлять больше информации о предоставляемых муниципальных услугах.                                                                                                                      | 16                         |

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 9.Необходимо открыть филиал МФЦ в поселениях. | 15 |
|-----------------------------------------------|----|

Начальник отдела  
по социальным вопросам и общественному здравоохранению

С.В. Ошурков