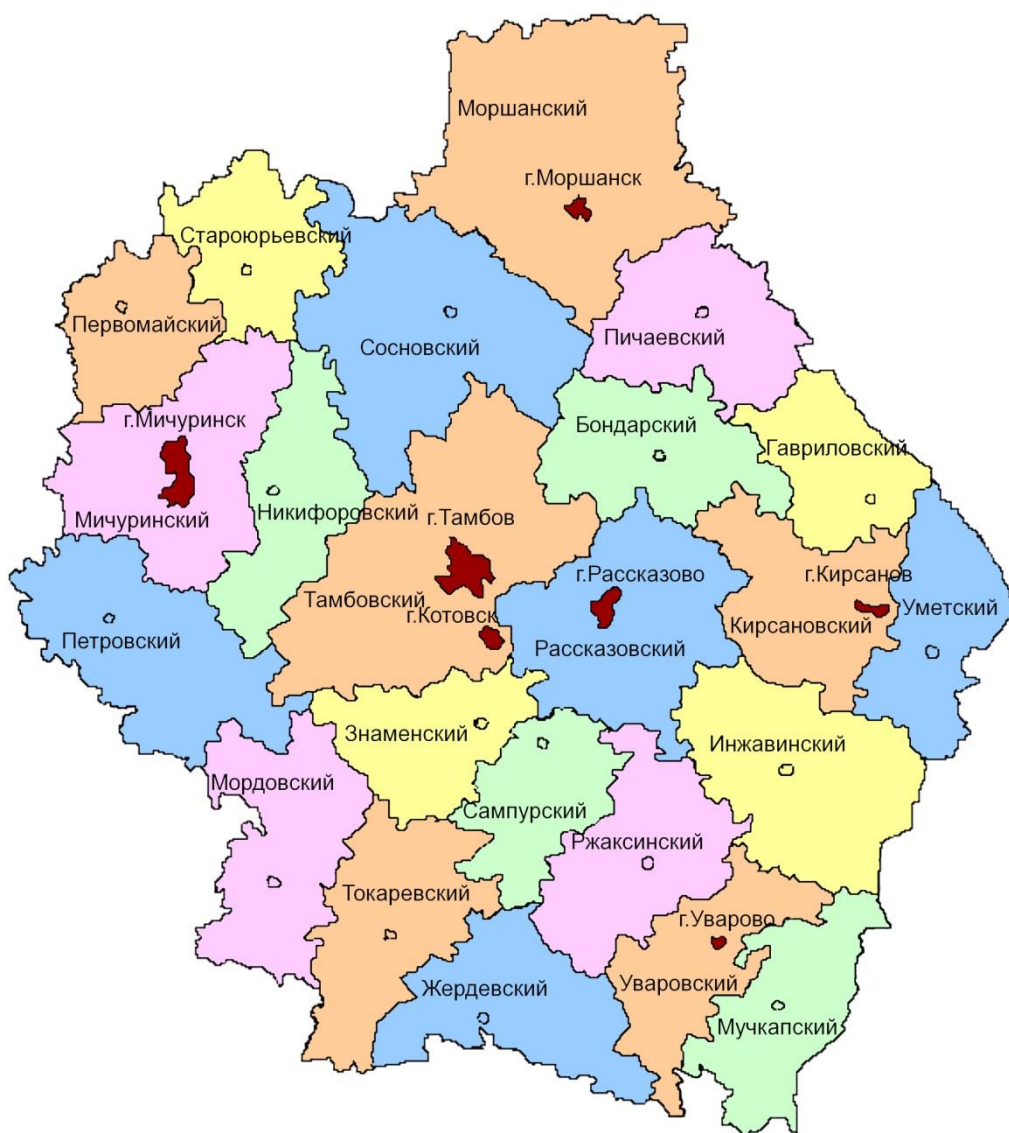


ПРОЕКТ OSM 00314

«Оценка удовлетворенности населения Тамбовской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг»



Тамбов 2018

В мае - июне 2018 года отдел социологического мониторинга управления по связям с общественностью администрации области организовал проведение социологического исследования для получения оценки удовлетворенности населения Тамбовской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

В городах Тамбов, Мичуринск, Кирсанов, Уварово, Инжавинском, Кирсановском, Мичуринском, Пичаевском, Сампурском и Тамбовском районах было опрошено 800 совершеннолетних жителей области, обращавшихся за получением государственных и муниципальных услуг в 2017 - 2018 годах.

В общую выборку исследования вошло 200 респондентов - представителей бизнес-сообщества, обращавшихся за получением государственных или муниципальных услуг в связи с предпринимательской деятельностью.

Респондентам предлагалось выбрать услуги из списка анкеты или назвать другие, за получением которых они обращались в 2017-2018 годах.

Из 55 государственных и муниципальных услуг, предложенных в анкете, участниками опроса не было востребовано 20. Помимо предложенных в анкете, респонденты назвали еще более 60 услуг, за получением которых они обращались в 2017-2018 годах (далее – «Дополнительный список»).

Перечень наиболее востребованных услуг с 2014 по 2018 годы претерпел незначительные изменения.

По-прежнему наиболее востребованными остаются услуги, связанные с недвижимостью: «...Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним...» (39,1%), «...Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРН)...» (11,0%), «...Прием заявлений и выдача документов о согласовании границ земельных участков...» (10,7%), «...Кадастровый учет недвижимого имущества...» (5,9%), «...Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Тамбовской области и предназначенных для сдачи в аренду...» (5,2%), «...Предоставление земельных участков в аренду для индивидуального жилищного строительства...» (5,0%);

услуги социального характера: «...Предоставление ежемесячного пособия на ребенка...» (20,7%); «...Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг...» (12,4%); «...Предоставление компенсации части родительской платы за содержание ребенка в областных государственных и муниципальных образовательных учреждениях, иных образовательных организациях, реализующих

основную общеобразовательную программу дошкольного образования...» (7,6%); «...Предоставление путевок в организации отдыха детей и их оздоровления...» (5,6%);

услуги ЗАГС: «...Государственная регистрация заключения брака...» (12,5%); «...Государственная регистрация рождения...» (7,0%) и др. (См. полный отчет).

В 2018 году респонденты несколько чаще упоминали услуги МВД: «...Получение или замена паспорта гражданина РФ...» (11,6%); «...Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов...» (7,7%); «...Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)...» (7,1%); «...Справка о наличии (отсутствии) судимости...» (5,2%).

Среди услуг, полученных в связи с предпринимательской деятельностью, наиболее востребованы: «...Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним...», «...Кадастровый учет недвижимого имущества...»; «...Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРН)...», «...Регистрация ИП...», «...Ликвидация ИП...» и др.

Всем участникам опроса было предложено **оценить условия получения услуг**, о процедуре предоставления которых они лучше всего осведомлены. **Подавляющее большинство (96,3%) положительно оценили качество** предоставления услуг.

Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги? (%)

	Информация 2018 года по области в целом			Информация в динамике по отдельным территориям**									
	Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
		...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Очень хорошо	73,8	67,7	75,8	49,8	56,3	64,8	60,2	63,7	30,6	53,3	36,2	55,0	60,0
Скорее хорошо	22,5	27,1	21,0	38,3	34,5	30,1	34,0	30,5	51,1	36,9	48,3	35,0	34,0
Скорее плохо	3,2	5,2	2,6	7,4	5,3	3,4	4,7	5,4	11,9	9,7	15,5	5,0	6,0
Очень плохо	0,3		0,4	3,2	3,2	1,3	0,8	0,5	5,5				
Затрудняюсь ответить	0,1		0,2	1,4	0,7	0,4	0,4		0,9			5,0	

** Сопоставление результатов опросов 2014, 2015, 2016, 2017 и 2018 годов по области в целом не совсем корректно, в связи с изменением географии опроса (город Тамбов и Тамбовский район опрашиваются ежегодно).

Доступность информации о порядке предоставления услуг положительно оценивают 95,9% получателей.

Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги? (%)

	Информация 2018 года по области в целом			Информация по отдельным территориям в динамике									
	Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
		... в связи с предпринимательской деятельностью	... в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Очень хорошо	70,7	65,2	72,6	44,2	54,0	63,9	63,3	62,4	34,2	53,4	50,1	60,0	59,0
Скорее хорошо	25,2	26,5	24,8	41,8	36,5	29,8	31,3	30,8	54,8	34,1	35,6	30,0	30,5
Скорее плохо	3,1	6,5	2,0	6,2	6,4	4,1	3,9	4,9	8,2	12,5	14,3	5,0	10,4
Очень плохо	0,3		0,4	3,9	1,7	1,8	0,4	0,9	1,8				
Затрудняюсь ответить	0,6	1,9	0,2	3,9	1,4	0,4	1,2	1,0	0,9			5,0	

Предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги пользовались **19,9%** участников опроса. Для получения услуг, связанных с **предпринимательской** деятельностью этой возможностью **пользуются чаще**, чем для получения услуг в собственных интересах (**26,5%** и **17,7%** соответственно).

Большинство респондентов (**88,9%**) необходимую услугу получили не более, чем за **3** обращения.

По сравнению с **2017** годом, значение этого показателя несколько **снизилось**:

в **2014** году не более, чем за **3** обращения услугу получили **82,9%**;

в **2015** году - **84,0%**;

в **2016** году - **91,7%**;

в **2017** году - **96,1%**;

в **2018** году - **88,9%**, из них:

за **1** обращение услугу получили **13,6%**,

за **2** обращения – **59,9%**,

за **3** – **15,4%**.

Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в органы власти (местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной Вами услуги? (%)

Количество обращений	Информация 2018 года по области в целом			Информация по отдельным территориям в динамике									
	Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
		...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
1	13,6	9,0	15,1	21,9	29,2	24,2	25,5	11,9	33,3	23,7	18,9	20,0	12,1
2	59,9	63,2	58,8	46,6	44,5	57,8	60,4	60,2	33,8	42,9	48,3	50,0	67,8
3	15,4	16,1	15,1	12,1	10,5	8,7	8,6	18,1	17,8	13,2	18,9	25,0	6,1
4	5,0	3,9	5,4	4,4	4,3	2,0	3,1	2,4	3,7	3,5	5,1	5,0	4,1
5	2,3	3,2	2,0	6,1	3,2	2,1	0,8	2,9	4,6	1,7	3,4		4,0
6	1,2	0,6	1,4	1,2	1,2	1,1		1,0	1,8	3,5			
7	0,9	1,3	0,8	0,6	2,3	1,2		1,5		1,7			2,0
8	0,3		0,4	0,6	0,2				4,1				2,0
9					0,4					1,7			
10	0,8	1,3	0,6	4,9	2,7	2,1	1,2	1,5	0,9	3,5	1,7		2,0
12	0,2	0,6					0,4	0,5					
15					1,4	0,4				4,5	3,6		
20				1,4	0,2	0,2							
50	0,1		0,2										
«Не помню»	0,3	0,6	0,2			0,2							
Среднее количество обращений	2,4	2,5	2,3	2,9	2,6	2,3	2,1	2,5	2,4	3,2	2,8	2,2	2,5

Ответы: «... ходил 10 раз, ...12 раз...» и т.п. чаще всего носят «эмоциональный» характер.

Оценка удовлетворенности количеством обращений, необходимых для получения услуги также снизилась:

- в 2014 году - 84,3%;
- в 2015 году - 86,4%;
- в 2016 году - 91,8%;
- в 2017 году - 94,5%
- в 2018 году - 91,9%.

В то же время, количество получателей услуг, которым **НЕ удалось сдать запрос** (документы) на получение услуги **с первого раза, уменьшается:**

- в **2014** году - **22,1%**;
- в **2015** году - **14,3%**;
- в **2016** году - **10,9%**;
- в **2017** году - **8,5%**;
- в **2018** году - **7,4%**.

Почему не удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?

(%, только от респондентов, которым **НЕ удалось сдать документы с первого раза**)

	Информация 2018 года по области в целом			Информация по отдельным территориям в динамике									
	Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
		...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов	48,7	37,5	51,4	9,6	24,9	19,1	12,0	31,6	7,4		14,3		66,7
Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)	15,3		18,9	35,0	53,2	70,2	56,0	10,3	51,9	57,1	50,0	100	33,3
Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные	13,3	12,5	13,5	13,4	16,2	8,6	8,0	26,1	25,9	14,3	14,3		
Не удалось подать документы в связи с большой очередью	4,7	25,0		20,4	3,4	2,1	20,0	11,1	14,8	14,3			
Другая причина	17,9	25,0	16,2	22,9	14,9	17,0	8,0	20,9	3,7	28,6	21,4		

Не удается сдать запрос на получение услуг **с первого раза** чаще всего по причине **неполного комплекта необходимых документов**, представленных заявителем.

Дополнительные документы, официально не установленные регламентом, (со слов респондентов) были затребованы в городах **Тамбов** и **Мичуринск**. (Перечень услуг см. в полном отчете – приложение к **Таблице 14**).

Количество документов, необходимых для получения услуг, устраивает **92,8%** опрошенных.

По-прежнему, многие получатели услуг (**62,2%**) **не знают «...о запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти...».**

Уровень удовлетворенности граждан профессионализмом и вежливостью сотрудников учреждений, предоставляющих услуги остается на высоком уровне.

Удовлетворены ли Вы вежливостью, ...профессионализмом сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу? (%)

	Информация 2018 года по области в целом			Информация по отдельным территориям в динамике									
	Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
		...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
17. Вежливость													
Да	81,3	84,5	80,3	70,5	86,1	91,2	89,0	76,1	43,8	80,5	86,0	85,0	60,0
Скорее да	16,5	12,9	17,7	21,6	9,7	5,0	9,4	20,0	42,5	17,7	14,0	15,0	40,0
Скорее нет	0,8	1,3	0,6	5,4	2,4	2,2	0,8	1,5	5,9	1,7			
Нет	0,6	0,6	0,6	1,2	1,3	1,6	0,4	1,9	5,9				
Затрудняюсь ответить	0,8	0,6	0,8	1,2	0,5		0,4	0,5	1,8				
18. Профессионализм													
Да	77,9	75,5	78,7	60,3	81,1	86,0	83,9	67,7	43,8	78,8	79,2	85,0	58,0
Скорее да	16,2	13,5	17,1	26,4	11,2	5,6	10,2	21,0	40,6	19,5	15,7	10,0	36,0
Скорее нет	3,6	7,1	2,4	7,6	5,3	5,9	4,7	6,4	5,0	1,7	3,4		6,0
Нет	1,6	3,2	1,0	3,4	1,7	2,5	0,8	4,3	6,9		1,7		
Затрудняюсь ответить	0,8	0,6	0,8	2,2	0,6		0,4	0,5	3,7			5,0	

Сколько времени Вы потратили на обращение в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением данной услуги?

Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов). (%)

	Информация 2018 года по области в целом			Информация по отдельным территориям в динамике									
	Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
		...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
5 минут и меньше	42,3	36,1	44,4	22,3	28,2	29,9	24,2	26,9	7,4	17,4	18,8	15,0	24,0
От 5 до 15 минут	30,5	31,6	30,1	13,2	18,2	24,8	25,8	31,1	8,3	19,2	20,8	40,0	30,1
От 15 до 30 минут	16,5	19,4	15,5	21,3	22,3	25,3	30,1	23,7	31,3	21,9	29,2	15,0	26,1
От 30 до 45 минут	2,8	3,9	2,4	7,7	4,6	2,9	3,1	5,8	7,4	3,5		10,0	2,0
От 45 минут до 1 часа	4,3	5,8	3,8	12,0	13,6	8,6	9,4	8,7	14,3	13,2	12,1	5,0	9,9
От 1 до 1,5 часов	1,4	1,3	1,4	5,3	2,4	1,8	2,0	1,9	5,5	9,7	10,4	5,0	4,0
От 1,5 до 2 часов	0,9	1,3	0,8	9,7	4,3	3,6	1,6	1,0	7,4	1,7	1,7	5,0	
Более 2 часов	1,4	0,6	1,6	8,6	6,3	3,2	3,9	1,0	18,4	13,2	7,0	5,0	4,0

Время ожидания в очереди на получение результата услуги. (%)

	Информация 2018 года по области в целом			Информация по отдельным территориям в динамике									
	Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
		...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
5 минут и меньше	55,2	42,6	59,4	29,6	43,9	51,3	38,7	40,6	16,6	34,2	46,4	30,0	41,7
От 5 до 15 минут	25,3	28,4	24,3	24,3	20,8	20,4	20,3	25,3	21,7	21,9	15,7	25,0	16,5
От 15 до 30 минут	11,0	14,8	9,8	25,0	22,7	19,4	23,0	17,5	31,8	28,2	25,9	15,0	15,9
От 30 до 45 минут	2,0	2,6	1,8	7,1	2,3	0,7	2,7	3,4	7,4	1,7			7,9
От 45 минут до 1 часа	3,4	7,1	2,2	3,8	6,6	4,7	6,6	7,8	9,7	3,5	1,7	15,0	8,1
От 1 до 1,5 часов	1,1	0,6	1,2	1,8	1,0	0,9	3,1	1,4	4,6	3,5	8,5	15,0	6,0
От 1,5 до 2 часов	0,9	1,9	0,6	5,1	1,3	0,9	2,7	1,5	4,6	3,5	1,7		2,0
Более 2 часов	1,1	1,9	0,8	3,3	1,4	1,8	2,7	2,4	3,7	3,5			2,0

Исследования показывают **сокращение времени ожидания в очереди** как при **подаче запроса** на получение услуги, так и при **получении результата**. (См. полный отчет).

Недовольство временем ожидания в очереди снизилось.

Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди при обращении за указанной Вами услугой?

Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов). (%)

	Информация 2018 года по области в целом			Информация по отдельным территориям в динамике									
	Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
		... в связи с предпринимательской деятельностью	... в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Да	76,9	72,3	78,5	42,0	60,7	72,0	60,5	61,4	30,1	56,8	67,1	65,0	52,2
Скорее да	13,1	14,2	12,7	21,9	15,0	12,1	18,0	21,7	35,6	7,0	6,8	15,0	27,9
Скорее нет	5,1	8,4	4,0	17,6	11,6	10,5	13,3	9,2	24,2	17,7	15,7	10,0	9,9
Нет	4,4	5,2	4,2	17,9	12,3	5,4	8,2	7,7	7,3	18,5	10,4	10,0	9,9
Затрудняюсь ответить	0,4		0,6	0,6	0,5				2,7				

Время ожидания в очереди на получение результата услуги. (%)

	Информация 2018 года по области в целом			Информация по отдельным территориям в динамике									
	Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
		... в связи с предпринимательской деятельностью	... в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Да	76,6	72,1	78,0	44,3	67,6	74,5	66,0	61,9	35,6	63,1	74,9	60,0	48,3
Скорее да	12,6	9,7	13,6	28,1	15,4	11,1	10,9	20,2	40,2	8,7	8,8	10,0	23,8
Скорее нет	4,4	9,1	2,8	15,3	8,6	7,9	13,7	8,0	16,0	11,5	7,2	15,0	14,0
Нет	4,4	8,4	3,0	11,4	5,9	4,0	8,2	8,9	4,6	13,2	9,0	15,0	13,9
Затрудняюсь ответить	2,1	0,6	2,6	0,9	2,4	2,6	1,2	1,0	3,7	3,5			

Две трети опрошенных указали на материальные затраты при получении услуг. Чаще всего это регистрация имущества (недвижимости, транспорта) и услуги необходимые представителям бизнес-сообщества. (См. полный отчет).

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

Общие материальные затраты	Всего	Услуга получена...	
		...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина
200 рублей и меньше	5,2	10,9	3,4
От 200 до 300 рублей	7,2	0,7	9,2
От 300 до 500 рублей	11,0	13,8	10,1
От 500 до 1000 рублей	7,7	10,9	6,7
От 1000 до 2000 рублей	20,7	27,5	18,5
От 2000 до 3000 рублей	5,9	5,1	6,2
От 3000 до 5000 рублей	2,6	1,4	3,0
От 5000 до 10000 рублей	3,0	2,2	3,2
От 10000 до 25000 рублей	2,2	4,3	1,5
От 25000 до 40000 рублей			
Более 40000 рублей	1,1	4,3	
Затрат не было	33,5	18,8	38,2

Официальную оплату за получение услуг считают приемлемой 73,9% опрошенных.

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

	Информация 2018 года по области в целом			Информация по отдельным территориям в динамике									
	Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
		...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Да	46,9	39,3	50,2	33,7	55,3	43,6	48,0	32,0	36,4	45,5	47,4	22,2	30,2
Скорее да	26,9	31,3	25,1	28,1	22,5	30,5	20,4	31,0	36,4	28,0	17,2	33,3	26,6
Скорее нет	18,9	22,3	17,4	22,0	9,2	14,2	20,4	26,3	20,9	7,0	22,0	22,2	23,1
Нет	6,2	5,4	6,6	9,4	11,5	9,3	6,6	9,9	4,6	10,5	4,3		13,2
Затрудняюсь ответить	1,0	1,8	0,7	6,9	1,5	2,5	4,6	0,8	1,5	9,1	9,0	22,2	6,9

Осведомленность населения о правилах, регламентах получения услуг остается на высоком уровне: с **регламентами предоставления услуг** в разной степени знакомы **73,2%** участников опроса.

О предоставлении услуги в **нормативные сроки** заявили **большинство** опрошенных (**93,1%**).

В то же время зафиксировано некоторое снижение **удовлетворенности сроками** предоставления услуг: с **92,6%** в **2017** году до **84,4%** - в **2018**. (См. полный отчет). **Увеличилось и время, затрачиваемое на получение услуг.**

Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) в учреждение до получения конечного результата. (%)

	Информация 2018 года по области в целом			Информация по отдельным территориям в динамике									
	Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
		...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Услуга получена в день обращения	11,1	5,8	12,9	13,9	15,7	20,0	21,6	9,0	24,1	13,9	15,4	20,0	13,9
От 2 до 5 дней	18,9	22,7	17,7	15,7	15,2	19,7	11,8	18,4	12,1	10,5	18,8	10,0	16,0
От 5 до 10 дней	32,7	36,4	31,5	20,7	25,4	20,7	25,1	29,7	18,2	33,7	29,8	30,0	22,0
От 10 до 30 дней	32,0	29,2	32,9	39,7	36,3	33,4	38,8	37,9	31,9	29,6	30,9	40,0	42,1
От 1 до 3 месяцев	2,5	3,9	2,0	5,5	3,7	4,9	2,4	3,0	9,8	10,5	1,7		4,0
От 3 до 6 месяцев	0,3	0,6	0,2	2,0	1,4	0,2		0,5		1,7			
От 6 месяцев до 1 года	1,5	1,3	1,6	2,6	1,3	0,2	0,4	1,0	3,9		3,4		2,0
Более 1 года	0,9		1,2		0,9	0,7		0,5					

Условиями ведения приема в учреждениях, предоставляющих услуги, удовлетворены 96,5% опрошенных.

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

	Информация 2018 года по области в целом			Информация по отдельным территориям в динамике									
	Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
		...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Да	75,3	80,6	73,5	61,9	77,1	85,5	81,3	67,6	50,7	84,0	77,5	90,0	64,0
Скорее да	21,2	14,2	23,5	30,5	17,1	9,0	13,7	25,6	36,5	9,7	15,5	5,0	33,9
Скорее нет	2,0	3,2	1,6	6,2	2,5	3,8	4,3	4,8	8,2	4,5	5,3		2,1
Нет	0,6	1,9	0,2	0,9	2,7	1,8		1,5	2,7	1,7	1,7	5,0	
<i>Затрудняюсь ответить</i>	0,9		1,2	0,6	0,6		0,8	0,5	1,8				

Респонденты, имеющие опыт получения услуги ранее, отмечают улучшение качества предоставления государственных и муниципальных услуг. (См. полный отчет).

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

(% от имевших опыт получения данных услуг за последние 6 лет).

	Информация 2018 года по области в целом			Информация по отдельным территориям в динамике									
	Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
		...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Улучшилось	43,3	45,1	42,4	44,7	46,9	52,5	41,4	38,2	25,6	65,7	40,9	33,3	25,7
Скорее улучшилось	26,9	22,1	29,4	18,6	16,8	16,4	15,8	27,9	32,1	5,9	7,3	11,1	40,7
Осталось без изменений	18,9	23,0	16,9	26,8	29,4	24,0	36,1	21,4	30,6	25,4	48,2	44,4	11,3
Скорее ухудшилось	3,0	6,6	1,2	4,1	2,5	3,1	3,8	7,5	5,8	3,0	3,7		
Ухудшилось	0,3		0,4	3,7	1,0	2,2	0,8	0,7	2,9	0,0			
<i>Затрудняюсь ответить</i>	7,6	3,3	9,8	2,2	3,5	1,7	2,3	4,3	2,9	0,0		11,1	22,3

Число получателей услуг, не сталкивавшихся с трудностями при получении услуг, уменьшилось почти до уровня 2016 года:

- в 2014 году - 47,4%;
- в 2015 году - 64,6%;
- в 2016 году - 72,1%;
- в 2017 году - 77,8%;
- в 2018 году - 72,5%.

С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?
(%)

	Всего	Услуга получена...	
		...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина
Большие сроки получения услуги	9,8	14,2	8,4
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	8,0	10,3	7,2
Большие очереди	8,5	13,5	6,8
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	3,6	2,6	4,0
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	3,6	8,4	2,0
Требование избыточных документов, сведений	3,4	3,9	3,2
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	3,0	6,5	1,8
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	2,7	7,1	1,2
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	2,3	2,6	2,2
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	2,1	2,6	2,0
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	1,9	3,9	1,2
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	1,2	2,6	0,8
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	0,3	0,6	0,2
Плохие условия ведения приема посетителей	0,6		0,8
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	0,3	0,6	0,2
Плохая территориальная доступность органа власти	0,9	0,6	1,0
Другое	4,5	7,7	3,4
Не сталкивались с трудностями	72,5	60,6	76,5

Опыт обращений с жалобами на качество предоставления услуг за последние 6 лет имеют всего 0,6%.

Большинство опрошенных, знают о возможности получения государственных и муниципальных услуг через МФЦ - 97,4%.

За получением «своей» услуги в МФЦ обращались 83,5% опрошенных, из них в полном объеме непосредственно в МФЦ необходимую услугу получили 93,8%.

Единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

По данным исследования, доступ в Интернет имеют 85,6% респондентов.

Осведомленность населения о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) продолжает расти:

в 2014 году о «Портале госуслуг» знали 71,7% респондентов;

в 2015 году - 76,3%;

в 2016 году - 84,6%;

в 2017 году - 88,0%;

в 2018 году - 90,2%.

Для каких целей Вы использовали возможности Единого портала?

(% от пользовавшихся возможностями портала)

	Информация 2017 года по области в целом	Информация 2018 года по области в целом			Информация по отдельным территориям в динамике									
		Всего	Услуга получена...		город Тамбов					Тамбовский район				
			...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Для записи на прием (электронная очередь)	33,7	57,5	50,0	60,9	41,7	43,6	43,6	34,8	55,7	48,4	58,2	42,3	50,0	29,0
Для получения информации об услуге	67,4	52,9	58,3	50,4	59,2	58,6	56,3	65,2	54,3	87,1	34,9	28,2	50,0	43,0
Для направления запроса на предоставление услуги	7,9	35,0	37,5	33,9	7,8	20,9	16,8	10,9		6,4		14,1		
Для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов	19,1	24,7	31,3	21,7	25,3	30,2	24,0	26,1	29,2	6,4	41,8	29,5		
Для получения результата услуги	7,9	23,2	16,7	26,1	12,6	7,7	4,8	6,5	7,7					41,9
Другое	2,2	3,6		5,2					1,9					

Значительно выросла активность использования «Портала». Если ранее большинство использовали портал «...для получения информации об услуге...», то в 2018 году, - «...для записи на прием (электронная очередь)...». Увеличилось число

пользователей, использовавших «Портал» «...для направления запроса на предоставление услуги...» и «...для получения результата услуги...».

Некоторые респонденты **всю процедуру получения услуги**, от подачи запроса до получения результата провели **только с помощью Единого портала** государственных услуг, не обращаясь непосредственно ни в одно из учреждений.

Растет число участников опроса, имеющих «Личный кабинет» на **Едином портале** государственных услуг:

в 2014 году «Личный кабинет» был у 10,5% опрошенных;

в 2015 – 24,5%;

в 2016 – 31,0%;

в 2017 – 50,4%;

в 2018 – 54,1%.

Список **наиболее востребованных негосударственных услуг** на протяжении нескольких лет меняется незначительно.

Скажите, пожалуйста, приходилось ли Вам в течение 2017-2018 гг. получать следующие негосударственные услуги? Если ДА, то какие? (%)

Открытие счета в банке (получение банковской карты)	27,1
Получение полиса ОСАГО (КАСКО)	26,1
Получение кредита (получение потребительского, ипотечного, автокредита, кредита для бизнеса)	15,3
Получение полиса обязательного медицинского страхования	12,4
Оформление SIM-карты (номера) для мобильного телефона	12,2
Покупка (возврат) авиа и железнодорожных билетов	11,6
Отправка (получение) банковских (почтовых) переводов	8,6
Отправка (получение) почтовых отправок (бандеролей, посылок, заказных писем) в негосударственных учреждениях	8,2
Подключение интернета и кабельного (спутникового) телевидения	7,6
Оформление банковских вкладов и депозитов	6,6
Страхование строений , квартир, домашнего и иного имущества	5,7
Техническое (сервисное) обслуживание и ремонт автомобиля	5,6
Получение выплат при наступлении страхового случая (ДТП и др.)	1,7
Аренда жилых помещений, автомобилей	1,7
Установка стационарного телефона (смена телефонного тарифа)	0,8
Установка (ремонт) охранной сигнализации в доме, квартире, организации	0,6
Другое	0,6
Не получал услуги	37,2

Как Вы оцениваете качество предоставления данной негосударственной услуги? (%)

Очень хорошо	74,0
Скорее хорошо	22,4
Скорее плохо	2,4
Очень плохо	0,0
Затрудняюсь ответить	1,2

Качество предоставления негосударственных услуг большинство респондентов (96,4%) оценили положительно.

Сравнительная таблица оценок удовлетворенности отдельными характеристиками оказания государственных (муниципальных) и негосударственных услуг:

(только «положительные» оценки респондентов)

	Государственные (муниципальные) услуги	Негосударственные услуги
Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)	90,0%	82,4%
Срок предоставления услуги	84,4%	89,8%
Условия ведения приема посетителей	96,5%	86,9%
Доступность информации об услуге	95,9%	91,0%
Вежливость сотрудников	97,9%	92,4%
Профессионализм сотрудников	94,1%	90,7%
Количество обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата	91,9%	63,6%
Количество документов, необходимых для получения услуги	92,8%	89,1%
Как Вы оцениваете качество предоставления услуги	96,3%	96,4%

В очередной раз следует обратить внимание, что прямое сравнение качества предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг не совсем корректно по ряду причин:

- количество сравниваемых услуг;
- характер услуг;
- периодичность получения услуг;
- регламент получения услуги (время, количество документов, трудозатраты и т.п.);
- величина оплаты услуг и т.д.

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

(% только от респондентов, получавших негосударственные услуги).

	Всего	Услуга получена...		Место опроса									
		...в связи с предпринимательской деятельностью	...в собственных интересах или интересах другого гражданина	город Тамбов	город Кирсанов	город Мичуринск	город Уварово	Инжавинский район	Кирсановский район	Мичуринский район	Пичаевский район	Сампурский район	Тамбовский район
Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных	33,5	31,7	34,2	26,7	27,2	43,0	29,8	47,2	25,1	48,8	36,2	36,5	36,5
Качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг примерно одинаковое	48,7	51,9	47,6	50,4	45,3	47,7	56,6	44,1	50,2	41,4	47,2	48,5	43,7
Качество предоставления негосударственных услуг выше государственных (муниципальных)	9,5	10,6	9,1	17,1	13,6	2,3	8,0	5,8	12,3			3,0	13,2
Затрудняюсь ответить	8,2	5,8	9,1	5,9	13,9	7,0	5,6	2,9	12,3	9,8	16,6	12,0	6,6

По-прежнему большинство опрошенных **качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг оценивают или одинаково (48,7%)**, или считают, что **«...Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных...» (33,8%)**.

Сравнительные выводы исследований 2014 - 2018 гг.

ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СРАВНИТЕЛЬНЫХ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ДАННЫХ
НЕОБХОДИМО УЧИТЫВАТЬ РАЗЛИЧНУЮ ГЕОГРАФИЮ ОПРОСА

(5 территорий в 2014г.; 10 в 2015г.; 8 в 2016г.; 7 в 2017г.; 10 в 2018г.)

2014	2015	2016	2017	2018	
90,4%	93,1%	95,3%	96,4%	96,3%	положительно оценили качество предоставления государственных (муниципальных) услуг. Оценка качества предоставления услуг представителями бизнес-сообщества, мало отличается от общей оценки;
91,0%	91,8%	94,7%	95,7%	95,9%	положительно оценили доступность информации о порядке предоставления услуг;
82,9%	84,0%	91,7%	96,1%	88,9%	заявителей получили услугу не более, чем за 3 обращения;
84,3%	86,4%	91,8%	94,5%	91,9%	респондентов устраивает количество обращений необходимое для получения услуги;
85,4%	88,2%	92,7%	94,1%	92,8%	заявителей устраивает количество документов, необходимых для получения услуги;
68,7%	67,1%	59,5%	58,9%	62,2%	не знали о запрете требовать с граждан информацию и документы, которые имеются в других органах власти;
93,9%	96,9%	96,8%	99,1%	97,9%	удовлетворены вежливостью и...
91,2%	95,1%	94,2%	97,0%	94,1%	...профессионализмом сотрудников учреждений, предоставляющих услуги;
47,3%	53,1%	65,5%	70,7%	72,8%	при подаче запроса ждали в очереди менее 15 минут;
59,8%	69,6%	79,0%	78,8%	80,5%	при получении результата ждали в очереди менее 15 минут;
64,7%	79,2%	75,9%	76,5%	73,9%	респондентов, плативших за получение услуги, считают приемлемыми официальными расходами;
60,2%	56,7%	64,1%	72,2%	73,5%	заявителей знакомы с административными регламентами, регулирующими предоставление услуг;

83,9%	87,5%	91,4%	94,5%	93,1%	получили услуги в сроки , предусмотренные нормативными актами;
82,2%	84,5%	88,7%	92,6%	84,4%	устраивают сроки предоставления услуг;
93,6%	95,6%	95,2%	97,2%	96,5%	устраивают условия ведения приема посетителей в учреждениях, предоставляющих услуги;
66,0%	69,6%	70,6%	66,8%	70,2%	опрошенных, имевших опыт получения услуг за последние 6 лет , отметили позитивные изменения качества их предоставления;
47,4%	64,6%	72,1%	77,8%	72,5%	не сталкивались с трудностями при получении услуг;
75,3%	76,3%	84,6%	88,0%	90,2%	знают о существовании в интернете « Единого портала государственных и муниципальных услуг »;
10,5%	24,5%	31,0%	50,4%	54,1%	имеют «Личный кабинет» на « Едином портале » государственных услуг;
76,5%	80,5%	85,0%	87,5%	82,2%	качество предоставления <u>государственных</u> (муниципальных) и <u>негосударственных</u> услуг считают одинаковым или считают, что качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных.

06.07.2018