

Результаты опроса заявителей о выявлении уровня удовлетворенностью качеством и комфортностью обслуживания в АУ РА «МФЦ» за 2015 год

Опрос заявителей позволяет отразить не только общее отношение к деятельности МФЦ, но и выявить как положительные, так и отрицательные стороны в работе, а также сопоставлять данные в разрезе социально-демографических характеристик опрошенных и в динамике по году.

Задачи:

1. Оценка взаимодействия между заявителем и специалистом, предоставляющим гос/мун услугу:

- удовлетворенность заявителя в части полученных разъяснений по представлению государственных услуг от специалиста;
- корректность и тактичность обращения специалиста с заявителем;
- возможность заполнения документов (заявления), предусмотренных для получения государственной услуги специалистом.

2. Оценка удовлетворённости заявителя при получении государственных услуг:

- наличие или отсутствие жалоб и замечаний у заявителя при получении государственных услуг;
- препятствия, возникшие при получении заявителем государственных услуг;
- предложения заявителя по улучшению качества предоставления государственных услуг.

Объект исследования: взрослое население (18 лет и старше), постоянно/временно проживающее на территории Республики Алтай и получавшее или получающее государственные и муниципальные услуги в филиалах МФЦ Республики Алтай.

Предмет исследования: удовлетворенность граждан уровнем качества и комфортностью обслуживания в сети МФЦ Республики Алтай.

Периодичность проведения опроса – 1 раз в квартал (март, июнь, сентябрь, декабрь).

Максимально возможный объем выборочной совокупности за 2015 год 4725 человек. В филиале АУ РА «МФЦ» в г. Горно-Алтайске - 1200 человек, в филиале АУ РА «МФЦ» в Майминском районе 720 человек (в том числе ТОСПы), в филиале АУ РА «МФЦ» в Онгудайском районе 520 человек (в том числе ТОСПы), в филиале АУ РА «МФЦ» в Шебалинском районе – 460 человек (в том числе ТОСПы), в филиале АУ РА «МФЦ» в Кош-Агачском районе – 560 человек (в том числе ТОСПы), в филиале АУ РА «МФЦ» в Чемальском районе – 275 человек (в том числе ТОСПы), в филиале АУ РА «МФЦ» в Чойском районе -290 человек (в том числе ТОСПы), в филиале АУ РА «МФЦ» в Улаганском районе -280 человек (в том числе ТОСПы), в филиале АУ РА «МФЦ» в Усть-Канском районе -200 человек, в филиале АУ РА «МФЦ» в Усть-Коксинском районе -220 человек.

Метод исследования – анкетирование.

Респонденты, заполняя анкету, сами (или с помощью менеджеров) формулировали услугу, по поводу которой они обратились в МФЦ.

В опросах №1, № 2 (1 полугодие) респонденты отражены по социально-демографическим признакам; однако, не востребованность данных критериев привела к изменению распределения заявителей и в опросах № 3 и № 4 (2 полугодие) респонденты были распределены по категориям -физическое лицо/юридическое лицо/ индивидуальный предприниматель/иное, а также по жизненным ситуациям.

1.Общие данные по опросу

Таблица 1,2

Распределение по категориям, за 2 полугодие 2015 года

	Горно-Алтайск	Майминский р-н	Онгудайский р-н	Шебалинский р-н	Кош-Агачский р-н	Чемальский р-н	Чойский р-н	Улаганский р-н	Усть-Канский р-н	Усть-Коксинский р-н	ИТОГО
Распределение заявителей											
Физ лицо	543	347	206	193	243	125	151	120	80	110	2118
Юр лицо	47	15	10	8	2	6	4	6	5	8	111
ИП	11	12	16	9	8	6	4	17	8	2	93
иное	2	16	8	10	27	3	0	7	7	0	80
Распределение услуг											
Социальная сфера	226	225	90	61	117	64	65	61	12	23	944
Бизнес	4	20	4	2	4	2	0	3	0	1	40
Недвижимость	330	71	98	97	66	61	68	38	68	69	966
Налоги	8	10	16	4	19	2	6	22	0	2	89
Иное	32	64	32	46	74	12	22	25	20	25	352

Анализируя первую таблицу в филиалы МФЦ больше всего обращаются физические лица, из 2402 обращений это 88 %.

В разрезе услуг: 40% заявителей обратились за услугами недвижимости, 39 % за услугами социальной сферы.

2. Оценка взаимодействия между заявителями и специалистами МФЦ

Для оценки взаимодействия заявителя, с одной стороны, и специалистов, оказывающих услуги, с другой, респондентам адресовался комплексный вопрос в табличной форме, ответы на который позволяют увидеть не только общую удовлетворенность отношениями, но и оценку по отдельным аспектам взаимодействия – получение разъяснений по предоставлению услуги; корректность и тактичность обращения; помощь при оформлении документов (заявления и других), предусмотренных для получения услуги.

При этом граждане выставляли оценки по пятибалльной шкале, где 5 – полностью удовлетворены взаимодействием; 1 – совсем не удовлетворены. Затруднившиеся с ответами в расчете средних балльных значений не учитывались.

Таблица 3

Ответы на вопрос: «НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ СО СПЕЦИАЛИСТОМ(ТАМИ),
ОКАЗЫВАЮЩИМ(И) УСЛУГУ?», количество опрошенных

Аспекты взаимодействия	Кол-во Заявителей, принявших участие в опросах	Средняя оценка за 1 квартал	Средняя оценка за 2 квартал	Средняя оценка за 3 квартал	Средняя оценка за 4 квартал	Средняя оценка за 2015 год
Филиал АУ РА «МФЦ» в г. Горно-Алтайске						
Взаимодействие в целом	1200	4,8	4,7	4,8	4,9	4,8
Получение разъяснений	1200	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
Корректность и тактичность обращения	1200	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
Помощь при оформлении документов	1200	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
Филиал АУ РА «МФЦ» в Майминском районе						
Взаимодействие в целом	720	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9
Получение разъяснений	720	4,7	4,9	4,9	4,9	4,9
Корректность и тактичность обращения	720	4,9	4,9	5	4,9	4,9
Помощь при оформлении документов	720	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Филиал АУ РА «МФЦ» в Онгудайском районе						
Взаимодействие в целом	520	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Получение разъяснений	520	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Корректность и тактичность обращения	520	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9

Помощь при оформлении документов	520	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9
Филиал АУ РА «МФЦ» в Шебалинском районе						
Взаимодействие в целом	460	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Получение разъяснений	460	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Корректность и тактичность обращения	460	5	4,9	5	4,9	5
Помощь при оформлении документов	460	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Филиал АУ РА «МФЦ» в Кош-Агачском районе						
Взаимодействие в целом	558	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Получение разъяснений	560	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Корректность и тактичность обращения	560	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Помощь при оформлении документов	560	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Филиал АУ РА «МФЦ» в Чемальском районе						
Взаимодействие в целом	275	4,8	5	4,9	5	4,9
Получение разъяснений	275	4,8	4,9	5	5	4,9
Корректность и тактичность обращения	275	4,9	5	5	5	5
Помощь при оформлении документов	275	4,9	5	5	5	5
Филиал АУ РА «МФЦ» в Чойский районе						
Взаимодействие в целом	289	4,8	4,9	4,7	4,9	4,8
Получение разъяснений	288	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
Корректность и тактичность обращения	286	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9

Помощь при оформлении документов	290	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Филиал АУ РА «МФЦ» в Улаганском районе						
Взаимодействие в целом	280	4,9	4,9	4,7	4,9	4,8
Получение разъяснений	280	4,9	4,7	4,8	4,9	4,8
Корректность и тактичность обращения	280	4,9	5	4,8	4,8	4,9
Помощь при оформлении документов	280	4,9	5	4,9	4,9	4,9
Филиал АУ РА «МФЦ» в Усть-Канском районе						
Взаимодействие в целом	198	4,9	5	5	5	5
Получение разъяснений	199	4,9	5	5	4,9	5
Корректность и тактичность обращения	199	4,9	5	5	5	5
Помощь при оформлении документов	200	4,9	5	5	5	5
Филиал АУ РА «МФЦ» в Усть-Коксинском районе						
Взаимодействие в целом	219	4,9	5	4,9	4,8	4,9
Получение разъяснений	217	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9
Корректность и тактичность обращения	219	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9
Помощь при оформлении документов	214	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9
в целом по АУ РА «МФЦ»						
Взаимодействие в целом	4719	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
Получение разъяснений	4719	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9
Корректность и тактичность обращения	4719	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Помощь при оформлении документов	4719	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9

Индивидуальные оценки по всем параметрам колеблются в пределах максимального значения, а в среднем по МФЦ выходят на достаточно высокий уровень – 4,9 балла за взаимодействие в целом; 4,9 балла – за получение разъяснений и корректность, тактичность обращения, помощь при оформлении документов. Максимальные значения выставили заявители Усть-Канского, Чемальского филиалов.

В целом по МФЦ необходимо отметить, что, несмотря на некоторую разницу в оценках, отзывы о взаимодействии с сотрудниками весьма положительные, показатели по году практически не меняются.

3. Оценка удовлетворенности заявителей при получении государственных услуг

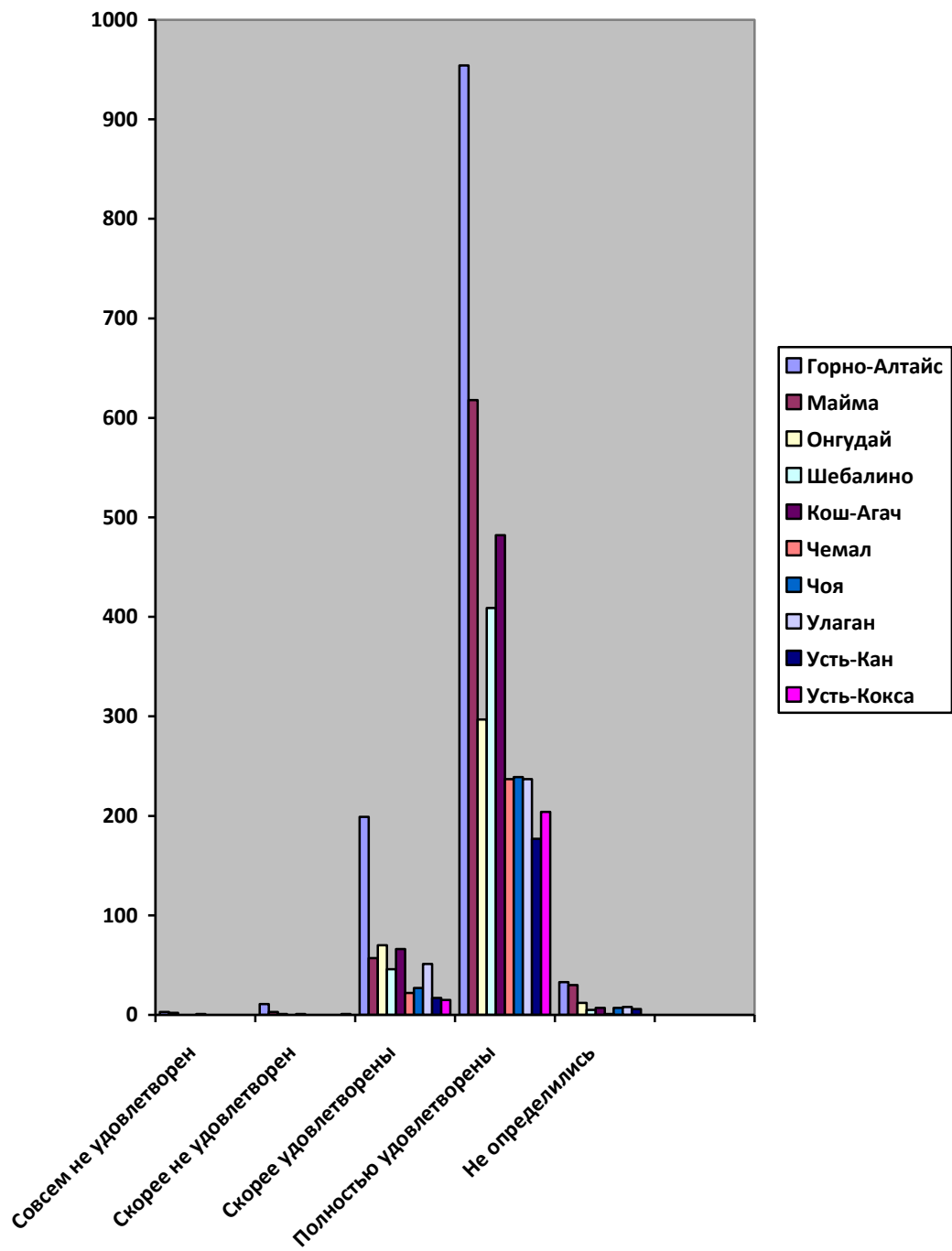
Удовлетворенность результатом оказания государственных услуг определялась с помощью ответов на соответствующий прямой вопрос и на вопрос о наличии трудностей, препятствий при получении услуги.

Таблица 4

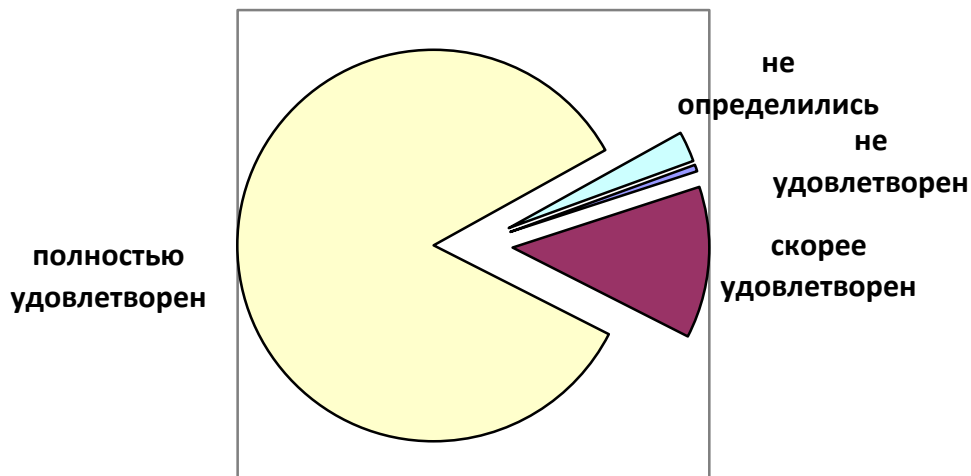
Ответы на вопрос: «НАСКОЛЬКО В ЦЕЛОМ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ РЕЗУЛЬТАТОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ?», сводные данные за 2015 год:

	Горно-Алтайск	Майма	Онгудай	Шебалино	Кош-Агач	Чемал	Чоя	Улаган	Усть-Кан	Усть-Кокса	Всего по МФЦ
Совсем не удовлетворен (1 б)	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0	6 (0,1%)
Скорее не удовлетворен (2 б)	11	3	1	0	1	0	0	0	0	1	17 (0,3%)
Скорее удовлетворены (4 б)	199	57	70	46	66	22	27	51	17	15	570 (12%)
Полностью удовлетворены (5 б)	954	618	297	409	482	237	239	237	177	204	3854 (85 %)
Не можете сказать определенно (3 б)	33	30	12	5	7	1	7	8	6	0	109 (2,6%)

85 % заявителей МФЦ полностью удовлетворены результатом получения услуги, еще 12% опрошенных не полностью, но в основном довольны результатом. 2,6 % не могут сказать определенно. Не удовлетворенных оказалось 0,4 %. Таким образом 97 % заявителей удовлетворены результатом оказания услугой, полученной в МФЦ; в 2014 году он составил 93 % (данный показатель повысился на 4 %).



удовлетворенность результатом оказания услуги по МФЦ



4. Замечания и предложения заявителей в адрес МФЦ

Вопросы в данном разделе позволили организовать обратную связь, учесть замечания и пожелания заявителей.

5. Рекомендации по повышению уровня качества и комфортности обслуживания заявителей.

В результате проведенного анализа данных опроса, замечаний и предложений граждан ответственным лицам предлагается выработать необходимые меры, организовать и провести мероприятия по повышению уровня качества и комфортности обслуживания заявителей.