

Министерство образования и науки Российской Федерации
Лысьвенский филиал федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

Факультет: Профессионального образования
Направление: 38.03.04. Государственное и муниципальное управление
Кафедра: Гуманитарных и социально-экономических дисциплин

канд. филол. наук, доцент
С и.о. Зав. кафедрой ГСЭ
_____З.А. Мухаева
«__» _____ 2018 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на соискание академической степени бакалавр

**На тему: «Мероприятия по повышению удовлетворенности
населения качеством обслуживания МФЦ (на примере КГАУ «МФЦ
ПГМУ» филиал «Лысьвенский»)»**

Студент _____ (Т.А. Ширинкина)

Состав ВКР:

1. Пояснительная записка на ___ стр.
2. Графические материалы на ___ стр.

Руководитель ВКР
канд. пед. наук, доцент
_____ (Е.Н. Хаматнурова)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ УДОЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	7
1.1 Современные подходы к понятию удовлетворенности населения качеством государственных и муниципальных услуг	7
1.2 Сущность и роль многофункциональных центров в предоставлении государственных и муниципальных услуг	10
1.3 Методы оценки качества услуг, предоставляемых многофункциональными центрами.....	14
ГЛАВА 2 АНАЛИЗ УДОЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский»	20
2.1 Общая характеристика КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский»...	20
2.2 Опрос посетителей КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский» с целью определения качества их обслуживания, анализ результатов	24
2.3 Характеристика факторов, влияющих на качество обслуживания населения в КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский», выявление существующих проблем	26
ГЛАВА 3 НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ УДОЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский»	34
3.1 Разработка мероприятий по повышению удовлетворенности населения качеством обслуживания на примере КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский»	34
3.2 Оценка социально-экономической эффективности предложенных мероприятий	43
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	46
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	49

ПРИЛОЖЕНИЕ А ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СХЕМА ОЦЕНКИ ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ	54
ПРИЛОЖЕНИЕ Б АНКЕТА ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ «ОЦЕНКА УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ МФЦ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ»	55

ВВЕДЕНИЕ

Современный этап развития государственного и муниципального управления требует решения проблемы качества оказания государственных и муниципальных услуг. Одним из действенных способов определения эффективности оказания государственных и муниципальных услуг является мониторинг общественного мнения.

Повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг, в первую очередь, зависит от создания действенного механизма мониторинга, включающего в себя основные критерии оценки удовлетворенности и доступности, а также уровня эффективности. Оценки связаны с контролем со стороны граждан и органов местного самоуправления за процессом оказания государственных услуг потребителям.

Создав качественно работающую систему оценочных показателей по удовлетворенности граждан предоставляемыми государственными и муниципальными услугами, учреждения получают, в первую очередь, преимущества использования полученных результатов мониторинга для совершенствования и собственного развития.

Оценка эффективности деятельности муниципальных учреждений в аспекте предоставления государственных и муниципальных услуг очень важна при разработке направлений улучшения предоставления услуг, введения инноваций, в повышении качества принимаемых управленческих решений.

Различные аспекты качества государственных и муниципальных услуг рассматривались Бойковым Н.М., Добролюбовой Е.И., Зыбуновской Н.В., Покида А.Н., Южаковым В.Н. и другими исследователями.

Способы оценки удовлетворенности населения качеством государственных и муниципальных услуг раскрываются в работах Будаевой Д.Ц., Дуплинской Н.Е., Решетняк Т.А. и других.

Целью выпускной квалификационной работы ставится разработка мероприятий по повышению удовлетворенности населения качеством обслуживания на примере КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский» (Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» филиал «Лысьвенский»).

Поставленная цель достигается решением следующих задач:

- 1) рассмотрение теоретических основ оценки удовлетворенности населения качеством государственных и муниципальных услуг,
- 2) проведение анализа удовлетворенности населения качеством обслуживания на примере КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский»,
- 3) выявить направление повышения удовлетворенности населения качеством обслуживания на примере КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский» и оценка их социально-экономической эффективности.

Объект исследования – КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский».

Предмет исследования – удовлетворенность населения качеством обслуживания МФЦ.

В ходе выполнения работы использовались такие методы научного исследования, как группировка, монографический метод, сравнительный анализ, синтез и классификация, аналитический метод.

Информационной основой работы выступили нормативные акты, монографии, учебная литература, периодические научные издания, ресурсы Интернета, где рассматриваются вопросы, связанные с теоретическими и практическими аспектами управления повышением удовлетворенности населения качеством государственных и муниципальных услуг.

Практическая значимость проведенного исследования состоит в возможности применения полученных результатов при организации работы многофункциональных центров на муниципальном уровне.

Структурно работа включает в себя введение, три главы, заключение, список использованных источников и два приложения. Во введении обосновывается актуальность темы, определяется степень ее разработанности, ставятся цель и задачи исследования, определяется объект и предмет исследования, устанавливаются методологическая и информационная основы работы.

В первой главе раскрываются теоретические основы оценки удовлетворенности населения качеством государственных и муниципальных услуг.

Вторая глава содержит анализ удовлетворенности населения качеством обслуживания на примере КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский».

В третьей главе разрабатываются направления повышения удовлетворенности населения качеством обслуживания на примере КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский» и дается оценка их социально-экономической значимости.

В заключении подводятся основные итоги проделанной работы.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1 Современные подходы к понятию удовлетворенности населения качеством государственных и муниципальных услуг

Осуществление государственной деятельности происходит через систему государственных и муниципальных услуг, предоставление которых направлено на обеспечение тех или иных составляющих качества жизни.

Удовлетворенность населения государственным управлением выражается через качество оказания государственных и муниципальных услуг, которое в свою очередь выражается через доступность получения государственных и муниципальных услуг и уровень обслуживания. Таким образом, обслуживание граждан в муниципальных учреждениях является качественной характеристикой государственной и муниципальной услуги.

Управление качеством государственных и муниципальных услуг является достаточно сложным процессом, что связано с отличием услуг от товаров, обуславливающим сложности выделения критериев и подбора методов управления этими услугами.

Большинство исследователей Песоцкая, Хаксевер, Симионов выделяют следующие особенности услуг: неосвязаемость, неразрывность производства и ее потребления, непостоянство и изменчивость, несохраняемость.

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ дает следующее определение понятию государственная услуга: деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта РФ, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных

нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги [1, ст.2].

В законе сделан акцент на получателя услуг (заявителя), потребности которого требуется удовлетворить. Формализация процесса предоставления государственной и муниципальной услуги улучшила ситуацию, но анализ показывает, что потребности получателей услуги и важные для них параметры услуги в нормативных документах пока не учтены. Регламенты, как правило, затрагивают только организацию взаимодействия между государственным учреждением и получателями этой услуги, без детализации ее качественного содержания.

Решетняк Т.А. предлагает следующую организационную схему предоставления государственных и муниципальных услуг на основе удовлетворения потребностей их получателей (рисунок 1).

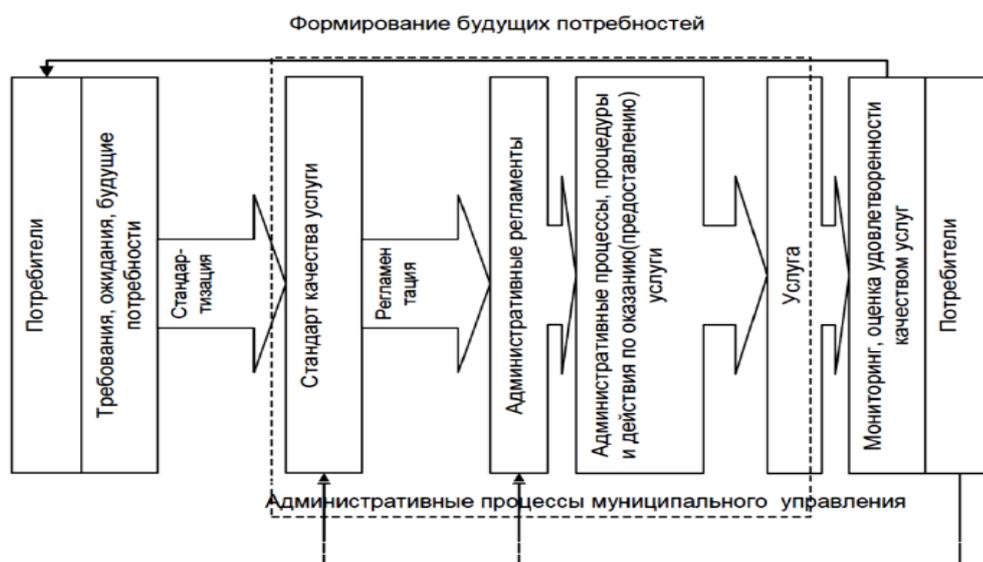


Рисунок 1 - Организационная схема предоставления государственных и муниципальных услуг на основе удовлетворения потребностей [18, с. 304]

В широком смысле государственная и муниципальная услуга представляет собой общественное благо, результат деятельности исполнительных органов, цель которой состоит в удовлетворении определенных потребностей и ожиданий населения, создание условий жизни,

предусмотренных законодательством РФ. Система предоставления государственных и муниципальных услуг характеризуется существенной информационной диспропорцией, когда существенная для получателя услуги информация находится преимущественно в распоряжении исполнителя услуги [3, с. 139]. Качество и удовлетворённость потребителя являются важнейшими вопросами в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Организационная схема оценки качества государственных и муниципальных услуг представлена в ПРИЛОЖЕНИИ А. Рычков С.Ю. качество муниципальной услуги предлагает оценивать как результат сравнения гражданами своих ожиданий и восприятия [19, с. 330].

Тарасова Т.С. качество услуги рассматривает как:

- 1) степень удовлетворения ожиданий потребителей,
- 2) степень соблюдения предписанных требований и стандартов,
- 3) соответствие муниципальных услуг их стоимости,
- 4) как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, за счет которых услуга будет соответствовать нуждам потребителя,
- 5) совокупность свойств, позволяющих определить пригодность удовлетворять индивидуальные потребности конкретного потребителя [24, с. 88].

Качество конкретной государственной и муниципальной услуги или совокупности услуг можно измерить с помощью оценки показателей качества услуг. Наиболее распространенным способом оценки качества услуги является определение удовлетворенности граждан (получателей услуги). В свою очередь степень удовлетворенности граждан исследуется путем проведения мониторинга: анкетирование или личная беседа.

Вахрушев С.Н. высказывает мнение, что степень удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг не является единственным показателем, характеризующим качество оказываемой услуги, но представляет собой наиболее значимый критерий. Приемлемость

государственной услуги, в конечном счете, устанавливает ее потребитель. Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг зависит от того, насколько точно, по мнению потребителя, они соответствуют своему назначению. При этом к каждому конкретному виду услуг потребитель предъявляет свои определенные требования.

Социологический опрос является субъективным количественным методом исследований, состоящим в реализации взаимодействия между интервьюером и опрашиваемыми (потребителями услуги) путем получения от потребителей услуги ответов на заранее заданные вопросы [16, с. 90].

Проводимые исследования удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг направлены на улучшение характеристик оказываемых услуг и повышение качества обслуживания граждан, тем самым способствуя укреплению государственной власти и улучшению имиджа муниципальных учреждений [6, с. 42]. Следовательно, оценка удовлетворённости качеством государственных и муниципальных услуг является одним из главных инструментов системы управления качеством в учреждениях. Обеспечивает реальную обратную связь с потребителями услуг и устанавливает основу для формирования процессов взаимодействия потребителя с государственными учреждениями.

Далее рассмотрим сущность и роль многофункциональных центров в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

1.2 Сущность и роль многофункциональных центров в предоставлении государственных и муниципальных услуг

Функции современного государства – это жизненно важные, нормативно регламентированные и организационно обеспеченные в условиях современного демократического общества сферы конкретной деятельности государства, обусловленные объективно необходимыми его целями и задачами, выражающими его цивилизованную сущность и социальное назначение [2, с. 108].

В целях совершенствования организации предоставления государственных и муниципальных услуг, повышения их качества и доступности был принят Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Нововведения, которые предусмотрены названным Федеральным законом, в данный момент реализуются посредством следующих мероприятий:

- 1) оптимизация и совершенствование алгоритма предоставления государственных и муниципальных услуг в органах государственной исполнительной власти (органах местного самоуправления),
- 2) осуществление перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму,
- 3) создание специальных учреждений, уполномоченных для организации предоставления государственных и муниципальных услуг,
- 4) издание новых универсальных электронных карт для получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Исходя из чего, можно сделать вывод, что принятие указанного Федерального закона и реализация представленных выше мероприятий повышает сервис государственных и муниципальных услуг: сокращается время исполнения, используются электронные каналы представления услуг и т.д. [8, с. 27].

Развитие услуги «электронное правительство» представляет сложный процесс, в который вовлечены все уровни государственного и муниципального управления.

Л.В. Сморгунув замечает, что «электронное правительство отражает современное состояние информационного общества, позволяющего делать административно-государственную деятельность и структуры более открытыми, прозрачными и эффективными» [23, с. 74].

С 2012 г. в РФ организована деятельность многофункциональных центров предоставления государственных услуг по принципу «одного окна», что позволяет освобождать потребителей услуг от получения

информационно - справочных документов и платы посредникам за содействие в оказании услуги, сокращать время вынужденного общения физических и юридических лиц с чиновниками, получать услуги, начиная с подачи заявления до выдачи результатов решения исполнительного органа, в одном месте. Важной составляющей этой технологии является минимизация количества документов, которые заявитель должен предоставлять в орган власти для принятия решения. В субъектах РФ принцип «одного окна» реализуется в системе межведомственного электронного взаимодействия, в многофункциональных центрах и на портале государственных услуг [9, с. 62].

По состоянию на 1 января 2016 года на территории Российской Федерации создано 2684 центра и 10130 офисов государственных и муниципальных услуг. Значение показателя охвата населения «одним окном» составило более 94% [30].

Справедливо отметить, что создание сети МФЦ, безусловно, имеет ряд преимуществ и для граждан, и для системы государственного управления:

- 1) снижение максимального срока ожидания в очереди при сдаче запроса и получении документа,
- 2) сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг для граждан (в среднем не более 5 рабочих дней),
- 3) возможность получения гражданами одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг,
- 4) минимизация количества документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых заявителями,
- 5) оптимизация времени, необходимого для приема (выдачи) документов,
- 6) доступность и комфорт, а также качество обслуживания и получения консультации по вопросам получения услуг и информации о ходе рассмотрения представленных заявителем документов.

Эффективность деятельности МФЦ достигается благодаря снижению сроков получения государственных услуг и межведомственных проволочек, получению значительного антикоррупционного результата за счет отсутствия непосредственных взаимоотношений со служащими, предоставляющими услуги, отсутствию спроса на деятельность посредников, включенных в коррупционные схемы, повышению комфортности и удовлетворенности граждан и предпринимателей при взаимодействии с федеральными, региональными и муниципальными органами власти.

На сегодняшний день внедрение системы оказания услуг в режиме «единого окна» - одна из наиболее успешных и перспективных форм обслуживания граждан и организаций. Практика предоставления услуг по принципу «одного окна» предполагает: создание единого места приема и выдачи документов с обеспечением комфортности получения услуг, предоставление услуг в соответствии с административными регламентами и заключенными между органами власти соглашениями, упрощение процедур получения услуг, уменьшение количества необходимых документов, сокращение сроков предоставления услуг, обеспечение прозрачности процесса оказания услуг, сокращение коррупционных рисков, повышение удовлетворенности получателей услуг их качеством, оптимизация межведомственного взаимодействия.

Таким образом, принцип «одного окна» отвечает запросам современного общества: экономит временные ресурсы заявителей и оптимизирует работу органов власти и учреждений, задействованных в оказании услуг. Кроме того, МФЦ как воплощение принципа «единого окна» выступает одним из инструментов преодоления административных барьеров при оказании государственных и муниципальных услуг. Предполагается, что МФЦ позволят обходить препятствия, которые могут создать органы власти ввиду злоупотребления своими полномочиями, обеспечивая при этом снижение уровня коррупции и повышение эффективности государственного и муниципального управления.

С началом реализации проекта по созданию многофункциональных центров на территории РФ назрела необходимость разделения всех услуг в соответствии с концепцией МФЦ. Они призваны не просто выдавать документы по запросу заявителей, но и комплексно решать проблемы, связанные с каким-либо событием в жизни человека: рождение ребенка или открытие частного бизнеса. Такой подход позволяет ускорить процесс получения всех необходимых документов в той или иной жизненной ситуации, исключая необходимость заявителю обращаться в различные ведомства [5, с. 84].

Сегодня МФЦ олицетворяют для граждан новое качество государственного управления во многих субъектах Российской Федерации. А потому их развитие является очень важным для повышения качества предоставляемых государством услуг.

1.3 Методы оценки качества услуг, предоставляемых многофункциональными центрами

Качество государственной и муниципальной услуги может быть представлено качеством содержания её конечного результата и качеством получения услуги, связанного с комфортностью и доступностью.

Под качеством конечного результата услуги понимается требования к конечному результату услуги с точки зрения соответствия услуги стандарту и регламенту в части полноты и своевременность её оказания (например, потребитель получает в установленный регламентом срок полный комплект правильно составленных и заполненных в соответствии со стандартом комплект требуемых документов, правильно рассчитанное пособие и пр.) [20, с. 361].

Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных услуг – это совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления данных услуг.

С целью повышения качества государственных и муниципальных услуг проводится мониторинг качества предоставления услуг и мониторинг общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

Основным механизмом для осуществления оценки эффективности деятельности МФЦ является мониторинг. Мониторинг деятельности МФЦ (мониторинг качества предоставления услуг в МФЦ) представляет собой специально организованное, систематическое комплексное изучение процессов организации предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ, включая организацию управления данными процессами, а также основных характеристик МФЦ с целью их оценки, контроля и прогноза.

Методика мониторинга разработана с целью обеспечения единого подхода к проведению исследования и анализа качества услуг на базе МФЦ и в офисах организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ.

Основными целями проведения мониторинга являются:

а) получение информации о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, в том числе:

1) об осведомленности получателей услуг о возможностях получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ,

2) о результативности и эффективности деятельности МФЦ,

3) о комфортности условий, в которых предоставляются услуги по принципу на базе МФЦ,

4) об удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью услуг на базе МФЦ.

б) координация деятельности МФЦ.

предмет мониторинга:

1) фактическое значение показателей качества услуг, установленных в рамках методики,

2) общественное мнение о качестве услуг на базе МФЦ.

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

1) соблюдение стандартов качества, в том числе стандартов комфортности предоставления услуг на базе МФЦ,

2) проблемы, возникающие у получателей при получении услуги,

3) удовлетворенность получателей услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой услуги,

4) обращения получателя услуг в МФЦ, необходимые для получения конечного результата услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество,

5) финансовые затраты получателя услуг при получении им конечного результата: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений,

6) временные затраты получателя услуг при получении им конечного результата: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и государственной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных,

7) наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением услуг на базе МФЦ,

8) привлечение получателями услуг посредников в получении услуги на базе МФЦ.

Используются следующие методы проведения исследования (рисунок 2):



Рисунок 2 – Методы проведения исследования качества услуг, предоставляемых многофункциональными центрами [24, с.85]

Инструментами проведения мониторинга являются:

- 1) форма запроса информации (отчета) о качестве предоставления услуг на базе МФЦ,
- 2) анкета для проведения опроса получателей услуг МФЦ с целью выявления степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в МФЦ и деятельностью МФЦ в целом.

Мониторинг включает в себя:

- 1) осуществление процедуры оценки основных показателей качества предоставления услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ согласно методологии и алгоритму оценки качества предоставления услуг в МФЦ,
- 2) осуществление процедуры оценки удовлетворенности получателей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» на базе МФЦ.

Этапы проведения мониторинга представлены на (рисунке 3):

Этап I	Организационный (сбор, обработка сведений и информации об организации предоставления услуг на базе МФЦ)
Этап II	Оценка и рейтингование МФЦ с целью выявления и тиражирования лучших практик организации деятельности МФЦ
Этап III	Исследование уровня удовлетворенности получателей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ
Этап IV	Разработка рекомендаций по совершенствованию предоставления услуг на базе МФЦ

Рисунок 3 – Этапы проведения мониторинга исследования качества услуг, предоставляемых многофункциональными центрами

При проведении мониторинга также используются следующие методы:

- 1) метод наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандарта качества предоставления услуг,
- 2) метод «контрольных закупок» наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандарта качества предоставления услуг,
- 3) метод изучения документов (административных регламентов по предоставлению государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, с целью выявления установленных требований к качеству предоставления услуги,
- 4) полуформализованное интервьюирование физических и юридических лиц, являющихся получателями государственной (муниципальной) услуги,
- 5) выборочный непосредственный контроль представленной информации, в том числе проведение опросов сотрудников МФЦ, получателей услуги т.д.

Методикой устанавливается двухуровневая система показателей качества предоставления услуг в МФЦ. Для каждого показателя установлены нормативные значения. Для расчета коэффициента удовлетворенности предполагается проведение социологического исследования. В качестве инструмента социологического исследования используется анкетирование. Форма анкеты для проведения социологического исследования разрабатывается специально. Пример анкеты представлен в ПРИЛОЖЕНИИ Б.

В анкете предусмотрены блоки вопросов, характеризующих следующие аспекты предоставления государственной (муниципальной) услуги:

- 1) сроки предоставления услуги,
- 2) состав и порядок представления документов,
- 3) места приема граждан (доступность, комфортность и др.),

4) информирование (в том числе насколько понятны правила предоставления услуги получателям услуг),

5) работа сотрудников, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

Выводы по степени удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления в МФЦ представляют собой оценку по пятибалльной шкале: 5 – очень доволен, 1 - не удовлетворен.

Коэффициент удовлетворенности определяется как доля получателей услуг, оценивших работу МФЦ, как «отлично» (оценка 5) и «хорошо» (оценка 4), в общем количестве опрошенных получателей услуг.

Также выявляются причины неудовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг, разрабатываются способы их преодоления. Мониторинг проводится ежегодно.

ГЛАВА 2 АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ КГАУ «МФЦ ПГМУ» ФИЛИАЛ «ЛЫСЬВЕНСКИЙ»

2.1 Общая характеристика КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский»

Полное наименование: Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» филиал «Лысьвенский».

Сокращенное наименование: КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский» (далее МФЦ филиал «Лысьвенский»).

Адрес: 618900, Пермский край, Лысьва, ул. Мира, 26.

МФЦ филиал «Лысьвенский» является государственным учреждением, осуществляющим функции по взаимодействию с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, информированию граждан и организаций, приему и выдаче документов, обработке персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг.

Основными функциями МФЦ филиал «Лысьвенский» являются:

- 1) прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг,
- 2) представление интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг,
- 3) представление интересов государственных органов, органов местного самоуправления при взаимодействии с заявителями,
- 4) информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ филиал «Лысьвенский», о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных услуг, а также

по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг,

5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг,

6) выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством РФ,

7) прием, обработка информации из информационных систем государственных органов, органов местного самоуправления, а также выдача заявителям на основании такой информации документов, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Работа МФЦ филиал «Лысьвенский» строится по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуг федерального, регионального, муниципального уровня осуществляется в одном месте. Таким образом, МФЦ филиал «Лысьвенский» выступает в роли организатора процесса предоставления государственных и муниципальных услуг. МФЦ филиал «Лысьвенский» позволяет гражданам получать самые разные услуги в одном месте и не взаимодействовать при этом с чиновниками непосредственно. От получателя услуги требуется только подать заявление (пакет документов) и получить результат в установленный срок, а всю остальную работу, в том числе межведомственное взаимодействие, проводят соответствующие государственные и муниципальные органы власти. Такой подход минимизирует моральные, материальные и временные издержки потребителей услуг, в связи с чем популярность МФЦ филиал «Лысьвенский» постоянно растет.

Главным учреждением Лысьвенского филиала является КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ» в г. Перми, который был открыт 1 марта

2012 года. Учредителем КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ» является Министерство информационного развития и связи Пермского края.

Каждый заявитель имеет возможность оценить качество предоставляемых услуг в филиалах КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ» доступным для себя способом: используя код на талоне электронной очереди, ответив на смс с номера 0919 или зарегистрировавшись на сайте vashkontrol.ru [29].

Прием заявителей в филиалах и территориально обособленных структурных подразделениях КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ» осуществляется посредством «электронной очереди» и предварительной записи по телефону call-центра 8-800-555-05-53, при обращении по которому заявитель может также получить консультацию по интересующим вопросам.

В секторе информирования и ожидания заявителей встречается администратор, осуществляющий консультирование заявителей по всем видам государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ», а также оказывает помощь в выдаче талонов электронной очереди. Самостоятельно заявитель может получить информацию о порядке и способах предоставления услуг при помощи программно-аппаратного комплекса интеллектуальной навигации (инфомат), информационных стендов, памяток и буклетов, а также свободного доступа граждан к информационным и правовым Интернет-ресурсам и Единому portalу государственных услуг.

В филиалах и территориально обособленных структурных подразделениях КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ» каждый гражданин может зарегистрироваться на Едином portalе государственных услуг и получить моментальную авторизацию на сайте gosuslugi.ru. Зарегистрировавшись на Едином portalе государственных и муниципальных услуг, вы сможете получать услуги в электронном виде, не выходя из дома. Для этого достаточно иметь компьютер и доступ в интернет.

Результаты работы МФЦ филиал «Лысьвенский» за последние три года представлен на рисунке 4.

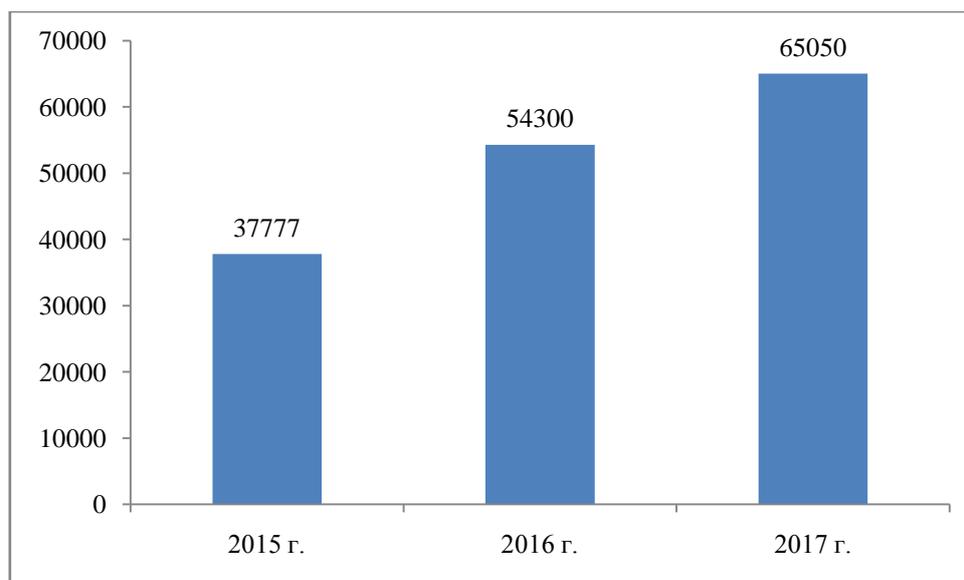


Рисунок 4 – Результаты работы МФЦ филиал «Лысьвенский» за 2015-2017 гг. (количество оказанных услуг)

Отметим, что количество оказанных услуг МФЦ филиал «Лысьвенский» растет на протяжении трех лет, в 2016 году рост составил 43,7%, в 2017 году – 19,8%.

По данным статистики оказываемых услуг 60% – это услуги, касающиеся земельно-имущественных отношений – услуги Росреестра и кадастра [29]. На рисунке 5 представлена динамика количества видов предоставляемых услуг в МФЦ филиал «Лысьвенский».

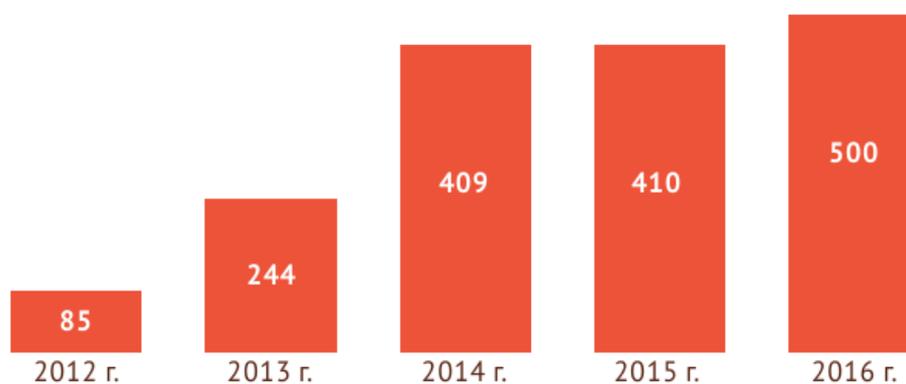


Рисунок 5 – Динамика количества видов предоставляемых услуг в МФЦ филиал «Лысьвенский»

Наиболее востребованными у населения услугами являются:

- 1) государственная услуга по кадастровому учёту недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним,
- 2) предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости,
- 3) оформление паспорта и СНИЛС,
- 4) регистрация по месту жительства,
- 5) государственная регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств.

В настоящий момент доля лысьвенцев, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», составляет 97,8%.

Таким образом, можно сделать вывод, что услуги МФЦ очень востребованы у горожан, учреждение представляет около 700 различных видов услуг, возрастает количество обращений от граждан.

Далее определим качество обслуживания клиентов МФЦ филиал «Лысьвенский».

2.2 Опрос посетителей КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский» с целью определения качества их обслуживания, анализ результатов

Для оценки качества обслуживания посетителей МФЦ филиал Лысьвенский воспользуемся несколькими методиками, в качестве первой рассмотрим оценку качества услуг, полученную через сервис «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>).

На рисунке 6 представлены результаты, собранные на данном сайте за год.

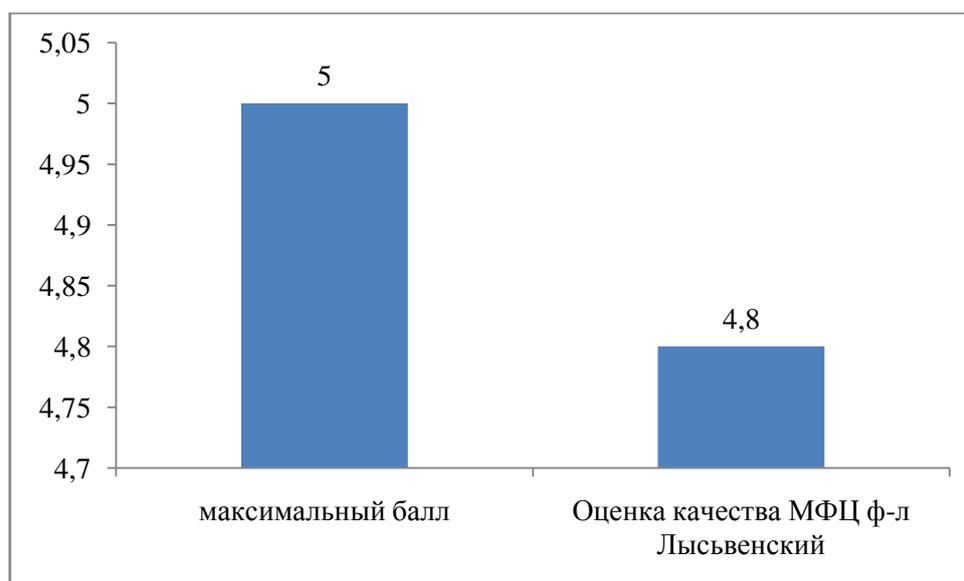


Рисунок 6 – Результаты оценки качества обслуживания клиентов МФЦ филиал «Лысьвенский» через сервис «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>)

Средняя оценка качества предоставления услуг в МФЦ филиал Лысьвенский, выставленная гражданами через сервис «Ваш контроль» в 2017 году, составляет 4,8 балла из 5 возможных.

Для сравнения КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ» в г. Перми получил за год 4,9 баллов из 5.

Отметим, что результат приближен к максимальному.

В качестве второй методики проведем оценку работы МФЦ по организационным критериям (таблица 1). Для оценки используем данные программы регистрации и обслуживания клиентов.

Таблица 1 – Оценка работы МФЦ филиала «Лысьвенский» по организационным критериям

Критерии	Оценка
Среднее время ожидания заявителей в очереди при получении услуги	16
График работы	понедельник-среда, пятница: с 08:00 до 18:00. четверг: с 08:00 до 20:00.
Наличие неиспользуемых окон обслуживания заявителей	2
Количество оказанных услуг	700
Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ	65050

Отметим, что МФЦ работает по достаточно удобному графику, оказывается достаточно большое количество различных услуг, количество обращений постоянно растет. Среди недостатков было отмечено значительное время ожидания в очереди. При этом имеют место ситуации разной загруженности, когда в определенные часы людей очень много, а в некоторые часы клиентов практически нет.

В качестве третьей методики используем опрос клиентов. Для опроса была использована анкета ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Было опрошено 50 клиентов.

Рассмотрим полученные результаты.

Анализ ответов на первый вопрос: «Приходилось ли Вам ранее обращаться в МФЦ за получением какой-либо государственной (муниципальной) услуги?» представлен на рисунке 7.

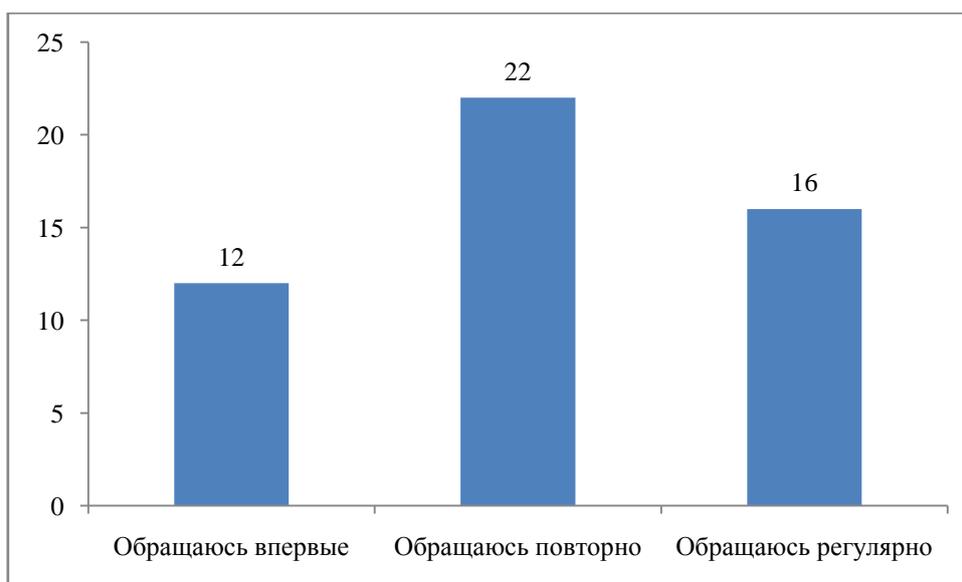


Рисунок 7 – Анализ ответов на вопрос: «Приходилось ли Вам ранее обращаться в МФЦ за получением какой-либо государственной (муниципальной) услуги?»

Отметим, что большинство опрошенных обратились в МФЦ повторно – 44%. Впервые обратились 24%, регулярно пользуются услугами МФЦ 32% опрошенных. Можно сделать вывод, что работа МФЦ важна для горожан, услуги учреждения востребованы у жителей города.

Анализ ответов на вопрос: «Укажите Ваш пол» представлен на рисунке 8.

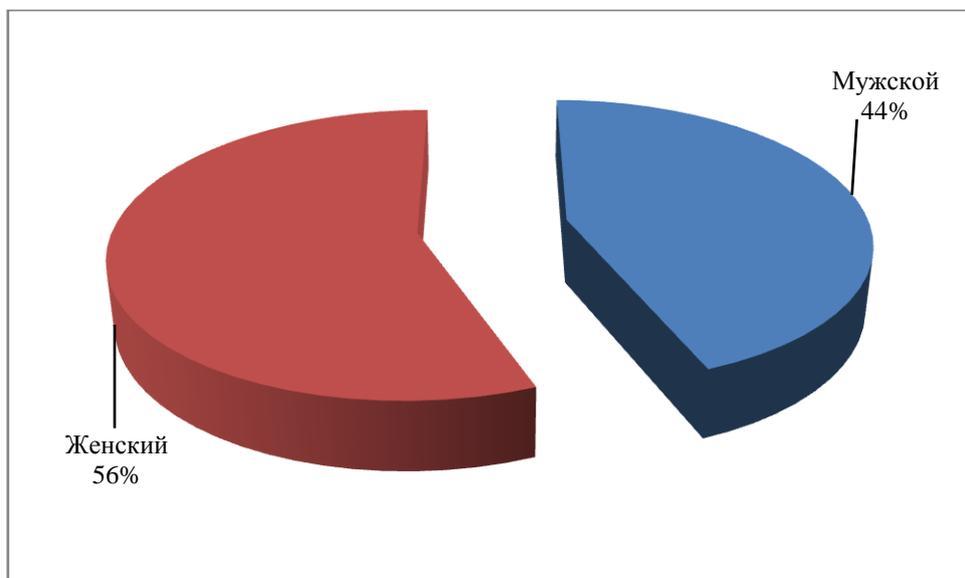


Рисунок 8 - Анализ ответов на вопрос: «Укажите Ваш пол»

Отметим, что в опросе приняло участие 56% женщин и 44% мужчин. Можно сделать вывод, что услуги практически в равной степени востребованы как у женщин, так и у мужчин.

Анализ ответов о возрасте представлен на рисунке 9.

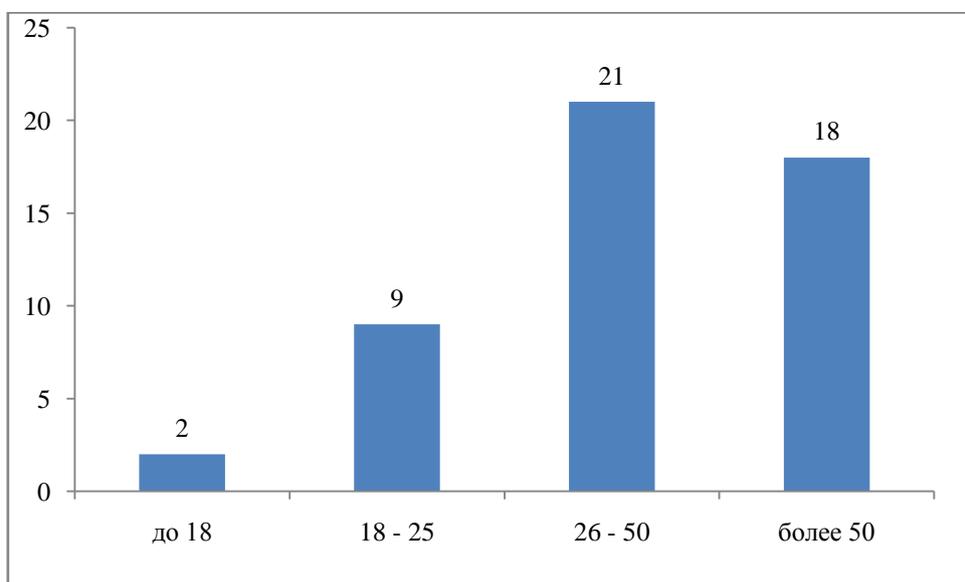


Рисунок 9 - Анализ ответов на вопрос: «Укажите Ваш возраст»

Отметим, что преобладающее большинство клиентов МФЦ Лысьвы относятся к возрастной группе 26-50 лет - 42%.

На рисунке 10 представлены данные по уровню образования.

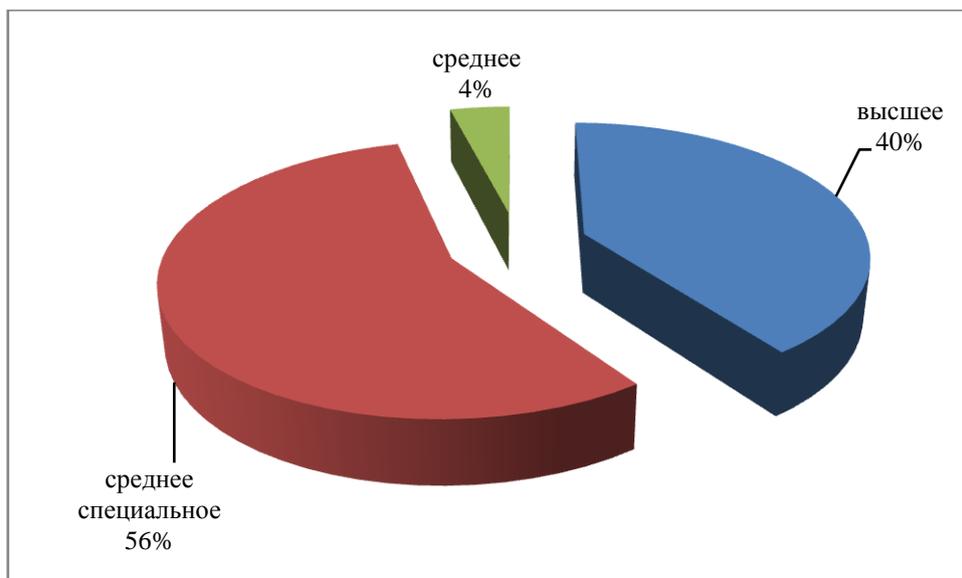


Рисунок 10 - Анализ ответов на вопрос: «Укажите Ваше образование»

Из рисунка 10 следует, что среднее специальное образование у 56% опрошенных, у 40% посетителей - высшее образование.

Далее рассмотрим результаты ответов оценки МФЦ клиентами (рисунок 11).

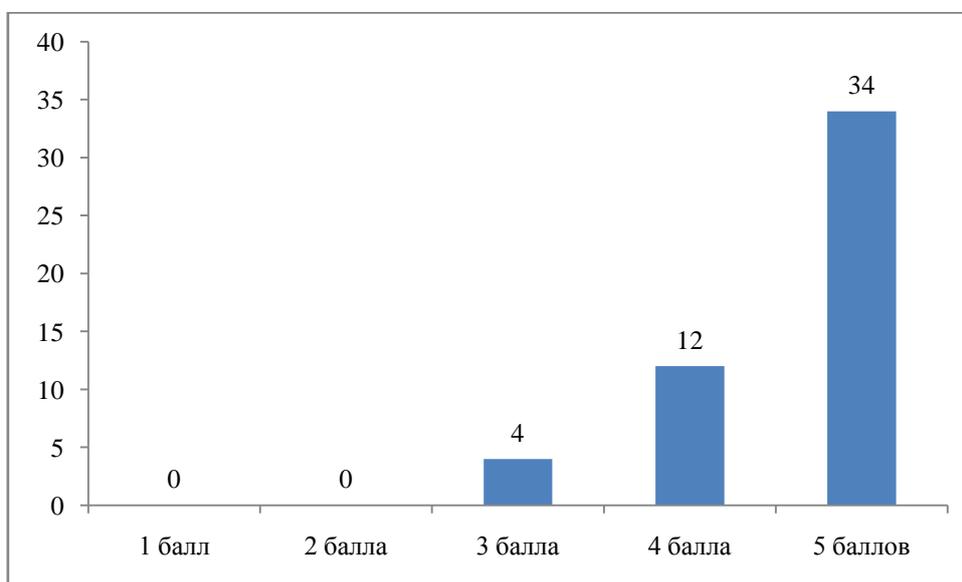


Рисунок 11 – Оценка качества работы МФЦ по 5-бальной шкале

Отметим, что клиенты достаточно высоко оценивают качество работы МФЦ, 1-2 балла не поставил никто, 4 человека поставили 3 балла, 12 человек

выбрали ответ 4 балла и преобладающее большинство опрошенных – 34 человека - оценили работу МФЦ на 5 баллов.

Далее клиентам была предложена таблица с критериями, где предлагалось оценить работу МФЦ по 5-бальной шкале. Собранные баллы, был выставлен средний полученный балл (таблица 2).

Таблица 2 – Критериальная оценка эффективности работы МФЦ

Критерий	Средний балл по 5-бальной шкале
1. Удовлетворяет ли Вас график работы МФЦ?	4,9
2. Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность МФЦ?	5,0
3. Удовлетворяют ли Вас возможные способы подъезда к МФЦ, организация входа в МФЦ?	5,0
4. Удовлетворяют ли Вас размер, оснащенность, интерьер помещения МФЦ?	4,2
5. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в МФЦ?	3,9
6. Приемлемо ли для Вас время ожидания в очереди?	4,0
7. Приемлема ли для Вас длительность обслуживания?	3,8
8. Удовлетворены ли Вы уровнем обслуживания со стороны специалистов?	4,7
9. Воспользовались ли Вы возможностью предварительного консультирования по телефону?	Нет - 80% Да – 20%
Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной по телефону?	Да – 70% Нет – 30%
10. Получали ли Вы дополнительную информацию через Интернет?	Да – 45% Нет – 55%
11. Приходили ли Вы в МФЦ специально с целью получить консультацию?	Да – 26% Нет – 74%
Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной во время специального визита в МФЦ с целью получить консультацию?	Да – 62% Нет – 38%
12. Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах МФЦ?	4,9
13. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги?	4,4
14. Удовлетворены ли Вы результатом предоставления государственной услуги?	4,8

Из критериальной оценки следует, что в целом люди удовлетворены работой МФЦ, проблемными пунктами являются организация очереди и длительность обслуживания, это связано с тем, что в МФЦ выделено несколько узкоспециализированных сотрудников, к ним очередь есть далеко не всегда, при этом другие сотрудники, более широкого профиля, загружены гораздо сильнее, что в целом и вызывает недовольство клиента. Специалист присутствует на рабочем месте, но обслуживает не всех клиентов, а пришедших по определенному запросу.

Далее определим факторы, влияющие на качество обслуживания в МФЦ филиал «Лысьвенский».

2.3 Характеристика факторов, влияющих на качество обслуживания населения в КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский», выявление существующих проблем

Основными факторами, влияющими на качество обслуживания в МФЦ филиал «Лысьвенский», являются наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, условия размещения МФЦ, специальное техническое оснащение МФЦ, укомплектованность специалистами и их квалификация, наличие информационных щитов об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению.

Отметим, что документами, в соответствии с которыми функционирует учреждение, являются: устав, руководства, инструкции и регламенты, штатное расписание, правила внутреннего распорядка, должностные инструкции. Все документы разработаны, есть в наличии, работники с ними ознакомлены под подпись.

МФЦ филиал «Лысьвенский» оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающими надлежащее качество предоставления соответствующих услуг. Исправность оборудования

обеспечивается специализированной организацией, с которой заключен договор на обслуживание.

Укомплектованность кадрами в МФЦ филиал «Лысьвенский» составляет 94%, в настоящее время открыты две вакансии специалистов по приему клиентов. Имеющиеся сотрудники обладают необходимой для данной работы квалификацией (высшее профильное образование, опыт работы в государственных учреждениях).

МФЦ филиал «Лысьвенский» расположено в центре города, на первом этаже, обеспечен удобный доступ транспорта к зданию МФЦ и автостоянка, учреждение организовано в соответствии с принципом «доступная среда», то есть обеспечен подъезд для инвалидов.

Информационное оформление МФЦ соответствует предъявляемым требованиям. Зал оформлен в соответствии с принятыми головной организацией правилами. Недостатком является небольшой размер зала и недостаточное количество мест для ожидания (8 посадочных мест). Часто посетители жалуются на тесноту и отсутствие свободных мест для ожидания.

В ходе проведенного анализа были выявлены определенные проблемы, связанные с качеством обслуживания (см. таблицу 3). По выявленным проблемам были разработаны рекомендации, которые позволяют устранить их и повысить качество обслуживания населения.

Таблица 3 – Проблемы качества обслуживания населения в КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский» и пути их решения

Проблемы	Пути решения
Большое время ожидания, очереди	Разработка информационного бюллетеня, в котором будет отражена информация по часовой загрузке (в какое время наблюдается пиковая загрузка, а в какое время клиентов мало)

Продолжение таблицы 3

Неравномерная загруженность специалистов, когда может наблюдаться ситуация, что у одного специалиста нет клиентов, а у другого скопилась большая очередь	Выбрав наиболее распространенные услуги, настроить вызов клиента у узкоспециализированных сотрудников таким образом, чтобы приоритет был за закрепленными услугами, затем, если в очереди никого нет по узкому профилю, то вызывался бы клиент по общим вопросам.
Необходимость последующего расширения спектра муниципальных и государственных услуг	Реализация услуги мониторинга качества жизни. Предлагается внедрить в МФЦ услугу «Оцени качество жизни в родном городе», которая позволит любому гражданину, прописанному в ЛГО, дать оценку удовлетворенности различными аспектами жизни в городе: медицинские, образовательные, транспортные, вопросы ЖКХ, работы государственных учреждений и т.д. Кроме того, жителям может быть предоставлена возможность оставить жалобу или сообщить о нарушении
Тесный зал, недостаток посадочных мест	Разработка размещения посадочных мест, переоборудование зоны ожидания (зала для посетителей)

В заключении отметим, что основными проблемами обслуживания клиентов МФЦ являются:

- 1) большое время ожидания, очереди,
- 2) неравномерная загруженность специалистов,
- 3) необходимость последующего расширения спектра муниципальных и государственных услуг,
- 4) тесный зал, недостаток посадочных мест.

Для решения выявленных проблем были предложены следующие мероприятия:

- 1) разработка информационного бюллетеня, в котором будет отражена информация по часовой загруженности (в какое время наблюдается пиковая загруженность, а в какое время клиентов мало),
- 2) совершенствование настроек вызова клиента по узкоспециализированным специалистам таким образом, чтобы приоритет был за закрепленными услугами, затем, если в очереди никого нет по узкому

профилю, то вызывался клиент по общим вопросам (наиболее распространенным),

3) реализация услуги мониторинга качества жизни,

4) разработка размещения посадочных мест, переоборудование зоны ожидания (зала для посетителей).

Устранение выявленных проблем путем внедрения предложенных мероприятий позволит повысить удовлетворенность граждан услугами МФЦ, улучшить качество управления ЛГО, так как органы власти и государственные учреждения получают обратную связь от жителей города по имеющимся проблемам, улучшится качество оказания государственных и муниципальных услуг, повысится удобство обращения в МФЦ филиал «Лысьвенский».

ГЛАВА 3 НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ КГАУ «МФЦ ПГМУ» ФИЛИАЛ «ЛЫСЬВЕНСКИЙ»

3.1 Разработка мероприятий по повышению удовлетворенности населения качеством обслуживания на примере КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский»

Анализ удовлетворенности населения качеством обслуживания показал, что в деятельности КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский» имеет место ряд проблем, устранение которых позволит существенно повысить удовлетворенность клиентов МФЦ. Представим в таблице 4 проблемы, снижающие удовлетворенность населения качеством обслуживания КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский», пути их решения и ожидаемый эффект.

Таблица 4 - Проблемы, снижающие удовлетворенность населения качеством обслуживания КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский», пути их решения и ожидаемый эффект

Проблемы	Пути решения	Ожидаемый эффект
Большое время ожидания, очереди	разработка информационного бюллетеня, в котором будет отражена информация по часовой загрузке (в какое время наблюдается пиковая загрузка, а в какое время клиентов мало)	позволит клиентам сориентироваться, в какое время лучше подходить, чтобы избежать долгой очереди
Неравномерная загрузка специалистов	совершенствование настроек вызова клиента по узкоспециализированным специалистам таким образом, чтобы приоритет был за закрепленными услугами, затем, если в очереди никого нет по узкому профилю, то вызывался клиент по общим вопросам (наиболее распространенным).	повысит степень равномерности загрузки специалистов, позволит сократить очереди, а также время ожидания в очереди

Продолжение таблицы 4

Необходимость расширения спектра муниципальных и государственных услуг	реализация услуги мониторинга качества жизни	предоставление администрации дополнительной информации (обратной связи) от жителей ЛГО, увеличит приход денежных средств МФЦ
Тесный зал, недостаток сидячих мест для ожидания	разработка размещения сидячих мест, переоборудование зоны ожидания (зала для посетителей), будет организован второй зал на втором этаже здания	повысит комфортность посещения и пребывания в МФЦ, уменьшатся очереди, улучшится восприятие качества оказания услуг МФЦ со стороны посетителей

Рассмотрим предложенные мероприятия подробнее.

Мероприятие 1 - Разработка информационного бюллетеня.

Информационный бюллетень будет содержать в себе информацию о загруженности специалистов КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский» в течение дня. Данный бюллетень предлагается использовать для информирования клиентов о наиболее благоприятных часах для посещения МФЦ, также клиенты смогут выделить часы пик, чтобы стараться не планировать визит на это время.

Разместить информационный бюллетень предлагается на сайте МФЦ, на портале Лысьвы, у входа в МФЦ, на сайте администрации ЛГО.

Разработка информационного бюллетеня предусматривает следующие этапы:

- 1) анализ данных информационной системы о загруженности специалистов МФЦ в течение дня,
- 2) подготовка данных о загруженности в виде систематизации данных,
- 3) заключение договора между МФЦ и полиграфической студией «Спектр» на оказание услуг,
- 4) передача данных в полиграфическую студию для подготовки дизайна информационного бюллетеня,
- 5) согласование дизайна, разработанного полиграфической студией с руководителем КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский»,

- б) передача согласованного макета на печать в полиграфическую студию,
- 7) получение электронного варианта бюллетеня,
- 8) получение печатного варианта бюллетеня,
- 9) передача данных договора между МФЦ и полиграфической студией для его оплаты,
- 10) размещение информационного бюллетеня на сайтах и в помещении МФЦ.

Далее составим календарный график данного мероприятия (таблица 5).

Таблица 5 – Календарный график разработки информационного бюллетеня

Этапы	Временной период, дней
анализ данных информационной системы о загруженности специалистов МФЦ в течение дня	04.06.18 – 13.06.2018
подготовка данных о загруженности в виде процентов	14.06.2018-15.06.2018
заключение договора между МФЦ и полиграфической студией «Спектр» на оказание услуг	10.06.2018-14.06.2018
передача данных в полиграфическую студию для подготовки дизайна информационного бюллетеня	15.06.2018
согласование дизайна, разработанного полиграфической студией с руководителем КГАУ МФЦ ПГМУ филиал Лысьвенский	20.06.2018-22.06.2018
передача согласованного макета на печать в полиграфическую студию	22.06.2018
получение электронного варианта бюллетеня	25.06.2018
получение печатного варианта бюллетеня	26.06.2018
передача данных договора между МФЦ и полиграфической студией для его оплаты	26.06.2018-02.07.2018
размещение информационного бюллетеня на сайтах и в помещении МФЦ	27.06.2018-02.07.2018

Таким образом, реализация мероприятия будет осуществлена за 29 дней.

Далее рассмотрим затраты, которые потребуются для данного мероприятия (таблица 6).

Таблица 6 – Затраты на подготовку и размещение информационного бюллетеня

Статьи расходов	Описание	Сумма, руб.
Временные	анализ данных информационной системы о загруженности специалистов МФЦ в течение дня – планировалось, что специалист выделит на это 1 час в смену в течение одной рабочей недели (5 дней), стоимость 1 часа работы – 150 р/час	750
	подготовка данных о загруженности в виде процентов – 3 часа, 150 р/час	450
	подготовка документов (договоры, оплата счетов и т.д.) – 2 часа, 150р/час	300
	размещение информационного бюллетеня в помещении МФЦ – 1 час, 150р/час	150
Итого по временным расходам		1650
Финансовые	стоимость услуг полиграфической студии «Спектр»:	3200
	в т.ч.: подготовка макета печать бюллетеней (3 штуки * 400 р./штука)	2000 1200
	размещение на сайтах: Лысьвы (300 р / месяц, на 4 месяца) МФЦ (бесплатно) администрации (бесплатно)	1200 0 0
Итого затрат		6050

Таким образом, реализация подготовки и размещения информационного бюллетеня потребует расходов в размере 6050 рублей.

Мероприятие 2 - Совершенствование настроек вызова клиента к специалистам.

Данное мероприятие предполагает обращение в фирму, занимающуюся обслуживанием системы «электронная очередь» по вопросу перенастройки вызова клиента к специалистам.

Рассмотрим алгоритм функционирования «электронной очереди».

Клиент подходит к номерковому терминалу, выбирает услугу, на сенсорном экране нажимает соответствующую услугу, и получает талон с номером и кодом очереди. Далее, находясь в зоне ожидания, клиент наблюдает за прохождением очереди на плазменной панели, после вызова оператором - подходит к указанному номеру сотрудника.

Оператор вызывает клиентов с помощью виртуального пульта оператора зайдя на интернет - портал системы под своей учетной записью.

Для пользователя система выглядит как внутренний интернет-портал для управления очередью, обработки оценок качества обслуживания от клиентов и получения отчетов.

При вызове очередного посетителя оператором на плазменной панели высвечивается номер очереди клиента и номер оператора (номер, указанный на пластиковой табличке оператора), подается звуковой сигнал через динамики видеопанели или систему озвучивания. Клиент следует указанием информационного табло.

В текущем процессе за некоторыми специалистами закреплены определенные услуги, в их отсутствие они свободны. При этом остальные специалисты общего профиля могут быть перегружены работой.

Рассмотрим схему вызова до мероприятия и после (рисунке 12 и рисунке 13).

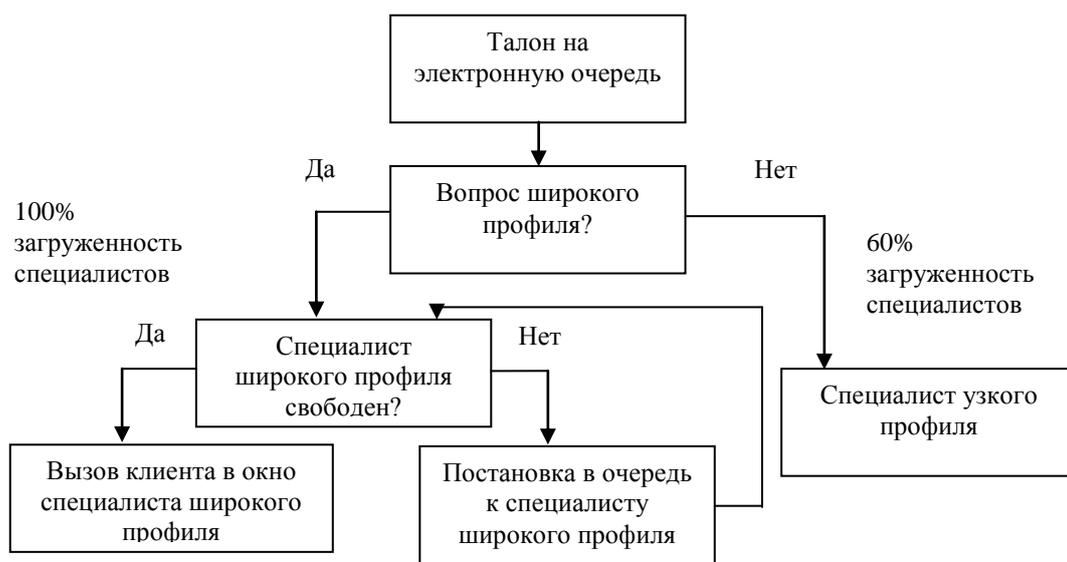


Рисунок 12 – Схема вызова клиента к специалисту до мероприятия

В качестве усовершенствования схемы, представленной на рисунке 12, предлагается ввести ветку, по которой, если специалист по узким вопросам свободен, то клиент по общим вопросам будет направлен к нему.

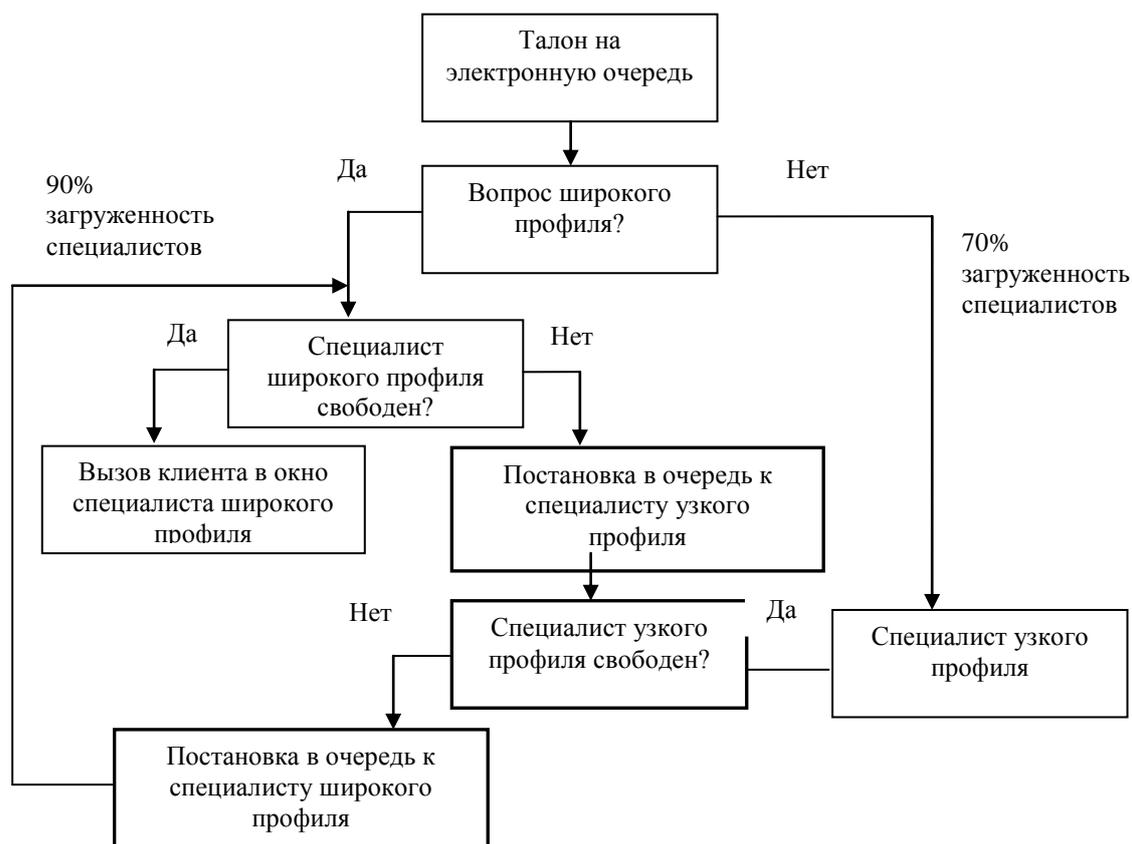


Рисунок 13 - Схема вызова клиента к специалисту после мероприятия

За счет оптимизации схемы нагрузка сотрудников МФЦ будет распределена более равномерно и справедливо, клиенты меньше времени будут проводить в ожидании, в очередях.

Рассмотрим затраты на данное мероприятие (таблица 7).

Таблица 7 – Затраты на мероприятие по совершенствованию настроек вызова клиента к специалистам

Статьи расходов	Описание	Сумма, руб.
Разработка алгоритма	2 часа сотрудника МФЦ * 150 р/час	300
Перенастройка программы	обслуживающая компания: 3 часа * 900 р./час	2700
Итого		3000

Таким образом, на реализацию данного мероприятия потребуется вложить 3000 рублей.

Мероприятие 3 - Реализация услуги мониторинга качества жизни.

Данную услугу планируется реализовывать в рамках заказа администрации ЛГО.

Наименование: мониторинг и оценка качества удовлетворенности жителей ЛГО качеством жизни.

Заказчик: администрация ЛГО.

Исполнитель: КГАУ МФЦ ПГМУ филиал Лысьвенский.

Цель: Оценка эффективности мероприятий администрации ЛГО по повышению качества жизни граждан в ЛГО.

Задачи:

1) осуществить сбор сведений путем опроса граждан по разработанному шаблону анкеты;

2) проанализировать полученные сведения и подготовить отчет о проведенном исследовании.

Ожидаемый результат - получение информации (обратной связи) от граждан ЛГО для разработки дальнейших мероприятий по улучшению качества жизни в округе.

Рассмотрим анкету, которая выступит в качестве шаблона для оценки качества жизни (таблица 8).

Таблица 8 – Анкета для мониторинга качества жизни граждан ЛГО

Вопросы	Варианты ответов
1. Как вы оцениваете качество жизни?	1 – очень плохо 2 – плохо 3 – ни плохо, ни хорошо 4 – хорошо 5 – отлично
2. Насколько Вы удовлетворены доступностью медицинского обслуживания в учреждениях ЛГО для Вас?	1 – очень плохо 2 – плохо 3 – ни плохо, ни хорошо 4 – хорошо 5 – отлично

Продолжение таблицы 8

3. Насколько Вы удовлетворены работой общественного транспорта ЛГО?	1 – очень плохо 2 – плохо 3 – ни плохо, ни хорошо 4 – хорошо 5 – отлично
4. Насколько Вы удовлетворены работой администрации ЛГО?	1 – очень плохо 2 – плохо 3 – ни плохо, ни хорошо 4 – хорошо 5 – отлично
5. Как вы оцениваете социально-экономическую ситуацию в городе?	1- Благополучная 2- Средняя 3 – Неблагополучная
6. Какие проблемы, по вашему мнению, негативно влияют на качество жизни жителей ЛГО	1 – экологическая обстановка 2 – уровень чистоты и уборки общественных территорий 3 – электрификация территории 4 – нет мест проведения досуга 5 – негативная ситуация с работой 6 – свой ответ

Финансирование: мероприятие будет профинансировано заказчиком, расчет стоимости услуги представлен в таблице 9.

Таблица 9 – Расчет стоимости услуги мониторинга качества жизни граждан ЛГО

Перечень работ	Показатели для расчета	Стоимость, руб.
Сбор информации (заполнение анкет, будет предложено клиентам МФЦ на сайте, а также в период ожидания в очереди)	500 анкет * 30 р./анкета	15000
Анализ собранной информации: занесение в программу данных, построение графиков, оформление отчета	20 часов * 200 р/час	4000
Оформление доклада в электронном и печатном виде	5 часов * 200 р./час	1000
Итого		20000

Таким образом, предоставление услуги для администрации будет стоить 20 тыс. руб.

Затраты МФЦ на реализацию мероприятия представлены в таблице 10.

Таблица 10 – Затраты МФЦ на реализацию мониторинга качества жизни граждан ЛГО

Перечень работ	Показатели для расчета	Стоимость, руб.
Сбор информации (заполнение анкет, будет предложено клиентам МФЦ на сайте, а также в период ожидания в очереди)	500 анкет * 15 р./анкета (доплата сотрудникам, участвовавшим в сборе)	7500
Анализ собранной информации: занесение в программу данных, построение графиков, оформление отчета	20 часов * 150 р/час (доплата сотруднику, которому будет поручено проведение анализа)	3000
Оформление доклада в электронном и печатном виде	5 часов * 150 р./час (доплата сотруднику, которому будет поручено оформление доклада)	750
Итого		1125

Затраты МФЦ составят 11,25 тыс. руб. Прибыль МФЦ составит 8,75 (20-11,25) тыс. руб.

При положительном опыте подобного рода услуги будут оказываться другим учреждениям и предприятиям города.

Мероприятие 4 – Оборудование дополнительного зала ожидания и зоны приема клиентов.

Оборудование дополнительного зала ожидания и зоны приема клиентов планируется осуществить на втором этаже здания, где в настоящий момент расположено КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский». При этом предлагается оборудовать 4 окна приема посетителей, выделив вопросы земельно-имущественных отношений в отдельный блок (как самый популярный вопрос, по которому обращаются в МФЦ).

Рассмотрим затраты на данное мероприятие (таблица 11).

Таблица 11 – Затраты на оборудование дополнительного зала ожидания и зоны приема клиентов

Статьи расходов	Стоимость, тыс. руб.
Ремонт помещения	100
Приобретение мебели для оборудования сидячих мест (10 мест)	30
Оборудование рабочих зон для специалистов (4 зоны)	80
Приобретение компьютерного оборудования (ПК + сканер + принтер)	160

Продолжение таблицы 11

Прочие расходы	15
Итого	385

Таким образом, для оборудования дополнительного зала ожидания и зоны приема клиентов потребуется вложить 385 тыс.руб. Финансирование осуществляется вышестоящей организацией - КГАУ «МФЦ ПГМУ».

Далее рассмотрим, как отразятся предложенные мероприятия на удовлетворенности граждан качеством обслуживания.

3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий

Оценку социально-экономической эффективности предложенных мероприятий предлагается осуществить через прогноз результатов повторного анализа критериев удовлетворенности (таблица 12).

Таблица 12 - Критериальная оценка эффективности работы МФЦ после проведенных мероприятий

Критерий	Средний балл по 5-бальной шкале (До мероприятий)	Средний балл по 5-бальной шкале (После мероприятий)	Изменение
1. Удовлетворяет ли Вас график работы МФЦ?	4,9	4,9	0
2. Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность МФЦ?	5,0	5,0	0
3. Удовлетворяют ли Вас возможные способы подъезда к МФЦ, организация входа в МФЦ?	5,0	5,0	0
4. Удовлетворяют ли Вас размер, оснащенность, интерьер помещения МФЦ?	4,2	4,5	+0,3
5. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в МФЦ (ОПО)?	3,9	4,5	+0,6
6. Приемлемо ли для Вас время ожидания в очереди?	4,0	4,6	+0,6

Продолжение таблицы 12

7. Приемлема ли для Вас длительность обслуживания?	3,8	4,0	+0,2
8. Удовлетворены ли Вы уровнем обслуживания со стороны специалистов?	4,7	4,7	0

Отметим, что по ряду критериев не планируется изменений, это связано с тем, что показатель и так высокий, либо мероприятия не направлены на его изменение.

Представим сравнительный анализ в виде диаграммы (рисунке 14).



Рисунок 14 – Сравнительный анализ удовлетворенности клиентов МФЦ качеством обслуживания до и после мероприятий

По параметру «Удовлетворяют ли Вас размер, оснащенность, интерьер помещения МФЦ?» произойдет увеличение на 0,3 балла.

По параметру «Удовлетворяет ли Вас организация очереди в МФЦ?» произойдет увеличение на 0,6 балла.

По параметру «Приемлемо ли для Вас время ожидания в очереди?» произойдет увеличение на 0,6 балла.

По параметру «Приемлема ли для Вас длительность обслуживания?» произойдет увеличение на 0,2 балла.

Таким образом, можно сделать вывод о высокой эффективности мероприятий по повышению удовлетворенности граждан уровнем обслуживания в КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью выпускной квалификационной работы ставилась разработка мероприятий по повышению удовлетворенности населения качеством обслуживания на примере КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский».

Основными функциями МФЦ филиал Лысьвенский являются:

- 1) прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг,
- 2) представление интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг,
- 3) представление интересов государственных органов, органов местного самоуправления при взаимодействии с заявителями,
- 4) информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ филиал «Лысьвенский», о ходе выполнения запросов о предоставлении госуслуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг,
- 5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении госуслуг,
- 6) выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством РФ,
- 7) прием, обработка информации из информационных систем государственных органов, органов местного самоуправления, а также выдача заявителям на основании такой информации документов, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Работа МФЦ филиал «Лысьвенский» строится по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуг федерального, регионального, муниципального уровня осуществляется в одном месте.

Количество оказанных услуг МФЦ филиал «Лысьвенский» растет на протяжении трех лет, в 2016 году рост составил 43,7%, в 2017 году – 19,8%.

По данным статистики оказываемых услуг 60% – это услуги, касающиеся земельно-имущественных отношений – услуги Росреестра и кадастра.

Услуги МФЦ очень востребованы у горожан, учреждение представляет около 700 различных видов услуг, возрастает количество обращений от граждан.

Для оценки качества обслуживания посетителей МФЦ филиал «Лысьвенский» были использованы несколько методик.

Средняя оценка качества предоставления услуг в МФЦ филиал «Лысьвенский», выставленная гражданами через сервис «Ваш контроль» в 2017 году, составляет 4,8 балла из 5 возможных. Можно отметить, что результат приближен к максимальному.

Оценка работы МФЦ филиала «Лысьвенский» по организационным критериям показала, что МФЦ работает по достаточно удобному графику, оказывается достаточно большое количество различных услуг, количество обращений постоянно растет. Среди недостатков были отмечены достаточно большие очереди, значительное время ожидания. При этом имеют место ситуации разной загруженности, когда в определенные часы людей очень много, а в некоторые часы клиентов практически нет.

В качестве третьей методики был проведен опрос клиентов (50 человек).

Клиенты достаточно высоко оценивают качество работы МФЦ, 1-2 балла не поставил никто, 4 человека поставили 3 балла, 12 человек выбрали ответ 4 балла и преобладающее большинство опрошенных – 34 человека оценили работу МФЦ на 5 баллов.

Из критериальной оценки следует, что в целом люди удовлетворены работой МФЦ, проблемными пунктами являются организация очереди и длительность обслуживания, это связано с тем, что в МФЦ выделено несколько узкоспециализированных сотрудников, к ним очередь есть далеко не всегда, при этом другие сотрудники, более широкого профиля, загружены гораздо сильнее. Что в целом и вызывает недовольство клиента, что специалист присутствует на рабочем месте, но обслуживает не всех клиентов, а пришедших по определенному запросу.

В ходе анализа были выявлены следующие основные проблемы обслуживания клиентов МФЦ:

- 1) большое время ожидания, очереди,
- 2) неравномерная загруженность, когда может наблюдаться ситуация, что у одного специалиста нет клиентов, а у другого скопилась большая очередь,
- 3) необходимость последующего расширения спектра муниципальных и государственных услуг,
- 4) тесный зал, недостаток сидячих мест для ожидания.

Для решения выявленных проблем были предложены следующие мероприятия:

- 1) разработка информационного бюллетеня, в котором будет отражена информация по часовой загруженности (в какое время наблюдается пиковая загруженность, а в какое время клиентов мало),
- 2) совершенствование настроек вызова клиента по узкоспециализированным специалистам таким образом, чтобы приоритет был за закрепленными услугами, затем, если в очереди никого нет по узкому профилю, то вызывался клиент по общим вопросам (наиболее распространенным),
- 3) реализация услуги мониторинга качества жизни,
- 4) разработка размещения сидячих мест, переоборудование зоны ожидания (зала для посетителей).

Реализация данных мероприятий позволит получить следующий эффект:

- 1) позволит клиентам сориентироваться, в какое время лучше подходить, чтобы избежать долгой очереди,
- 2) повысит степень равномерности загруженности специалистов, позволит сократить очереди, а также время ожидания в очереди,
- 3) предоставит администрации дополнительную информацию (обратную связь) от жителей ЛГО, увеличит приход денежных средств МФЦ,
- 4) повысит комфортность посещения и пребывания в МФЦ, уменьшатся очереди, улучшится восприятие качества оказания услуг МФЦ со стороны посетителей.

Оценка социально-экономической эффективности предложенных мероприятий была осуществлена через прогноз результатов повторного анализа критериев удовлетворенности. Таким образом, можно сделать вывод о высокой эффективности мероприятий по повышению удовлетворенности граждан уровнем обслуживания в КГАУ «МФЦ ПГМУ» филиал «Лысьвенский».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 18.04.2018) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"
2. Актуальные проблемы теории государства и права / под ред. А.И. Бастрыкина. М.: ЮНИТИ-ДАНА. – 2014. – 471 с.
3. Алескеров, Ф.Т., Головщинский, К.И., Клименко, А.В. Оценки качества государственного управления. - М.: ГУВШЭ, 2006.
4. Байков Н.М., Ефимова А.А. Государственные услуги как индикатор потребления общественных благ и удовлетворения потребностей населения // Власть и управление на Востоке России. - 2014. - № 1 (66). - С. 139-145.
5. Бодякова С.А. Роль многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в формировании электронного правительства: региональный аспект // Будущее науки-2017. Сборник научных статей 5-й Международной молодежной научной конференции, в 4-х томах. Ответственный редактор Горохов А.А.. -2017. - С. 82-85.
6. Будаева Д.Ц., Дуплинская Н.Е. Оценка удовлетворенности жителями качеством государственных и муниципальных услуг // Вестник Бурятского государственного университета. Экономика и менеджмент. - 2014. - № 2. - С. 42-52.
7. Вахрушев С. Н. Проблемы удовлетворенности населения качеством услуг на предприятиях в сфере ЖКХ // Молодой ученый. — 2016. — №12. — С. 1166-1168.
8. Гаврилова Л.А. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг: преимущества и проблемы создания // СЕРВИС PLUS. № 1. – 2015. – С. 26-33.
9. Казанок А.М. Роль многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в системе

регионального «электронного правительства» // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Политология. Религиоведение. - 2016. - Т. 15. - С. 62-68.

10. Каиль Я.Я., Епина В.С. Актуальные проблемы системы государственного управления и направления их решения // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2014. № 1. С. 33-38.

11. Кривко С.Р. Теоретические основания государственного регулирования развития сферы услуг в регионах РФ // Теория и практика общественного развития. 2012. № 10. С. 242-247.

12. Нестеров А.В. Понятие услуги государственной, общественной и публичной // Государственная власть и местное самоуправление. 2005. № 11.

13. Носко Б.П., Шашкин А.А. Система комплексной оценки эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Региональная экономика: теория и практика. 2013. № 32. С. 28-34.

14. Окрепилов В.В. Повышение качества государственных услуг посредством внедрения систем менеджмента качества // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. 2012. № 6. С. 9-17.

15. Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг: учебное пособие. СПб., Питер. 2000. – 160 с.

16. Предводителева, М. Д. Подходы к управлению качеством услуг: фокус на потребителя / М. Д. Предводителева, О. Н. Балаева // Менеджмент в России и за рубежом. — 2015. — № 2 — С. 90–100.

17. Рагимханова Д.А., Аливердиева М.А. Многофункциональные центры как инструмент электронного правительства // Вестник Дагестанского государственного университета. Серия 3: Общественные науки. - 2015. - № 2. - С. 103-109.

18. Решетняк Т.А. Организационные схемы применения инструментов обеспечения качества муниципальных услуг // Теория и практика общественного развития. - 2012. - № 11. - С. 303-307.

19. Рычков С.Ю., Рычкова Н.В. Анализ качества услуг органов государственного и муниципального управления // Вестник Казанского технологического университета. - 2014. - Т. 17. - № 16. - С. 330-332.

20. Самотой Н.В. Совершенствование системы мониторинга деятельности многофункциональных центров // сборник докладов I Открытого российского статистического конгресса. Российская ассоциация статистиков; Федеральная служба государственной статистики и РФ; Новосибирский государственный университет экономики и управления "НИНХ". 2016. С. 361-365.

21. Симионов Ю.Ф. Экономика города: учебное пособие. Ростов-на-Дону, МарТ. 2006. – 160 с.

22. Скворцова Г.Г., Быкова В.В. Совершенствование качества предоставления государственных и муниципальных услуг // Актуальные проблемы управления: теория и практика материалы IV Международной научно-практической заочной конференции. Тверской государственный университет. - 2017. - С. 11-16.

23. Сморгунов Л. В. Электронное правительство 2.0: от порталов к платформе / Л. В. Сморгунов // Каспийский регион: политика, экономика, культура. – 2014. – № 2(39). – С. 66–74.

24. Тарасова Т.С. Контроль и оценка качества государственных и муниципальных услуг в России // Публичное управление и территориальное развитие: новые тенденции и перспективы материалы ежегодной международной научно-практической конференции. - 2016. - С. 85-93.

25. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг. / пер. с англ. под ред. В.В. Кулибановой. СПб. Питер, 2002. – 392 с.

26. Шестун Ю.Н. Концептуальные аспекты повышения качества муниципальных услуг // Этносоциум и межнациональная культура. - 2015. - № 11 (89). - С. 59-64.

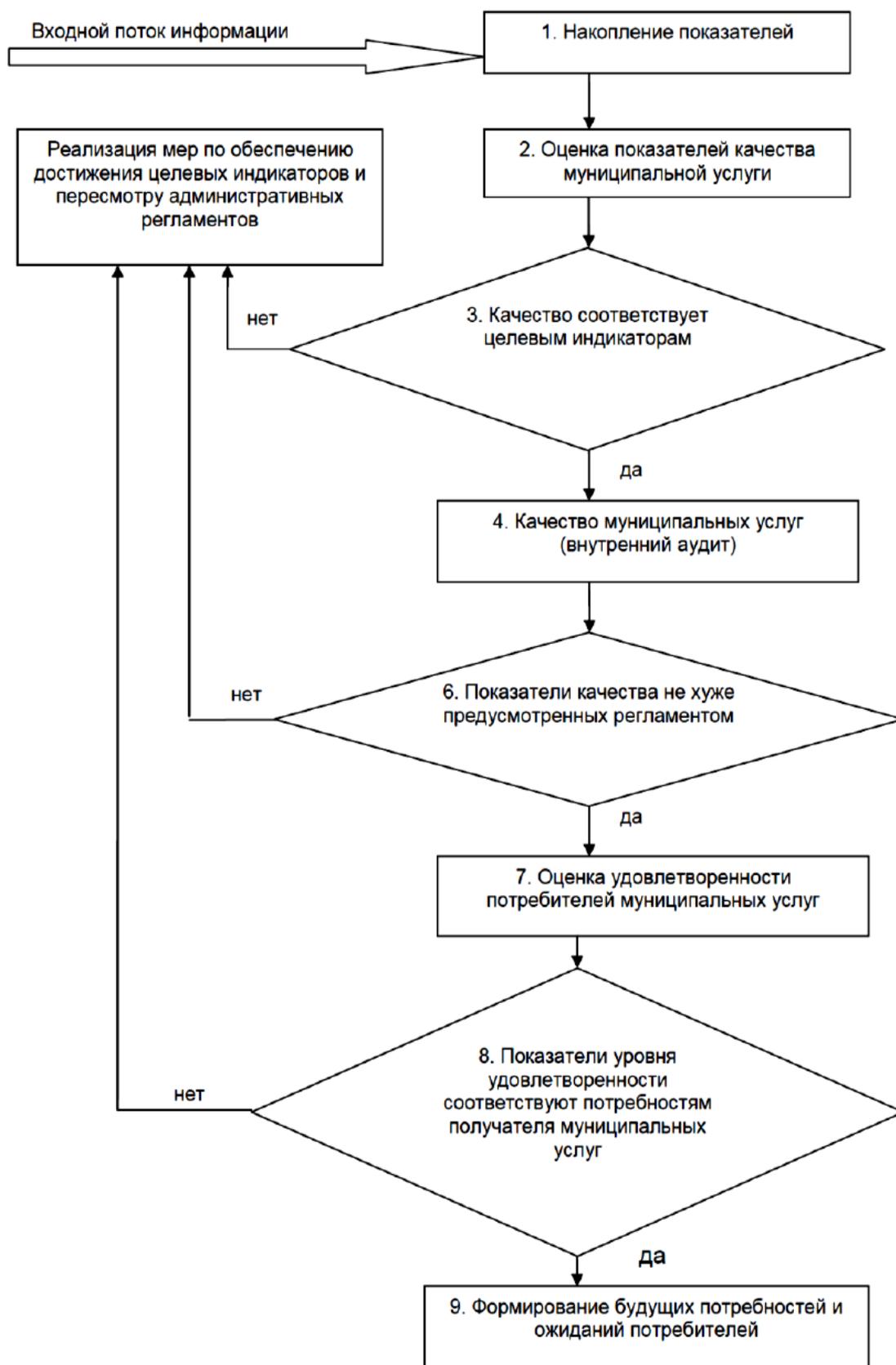
27. Южаков В.Н., Бойков В.Э., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В., Добролюбова Е.И. Государственные и муниципальные услуги: характер и качество предоставления // Власть. - 2014. - № 6. - С. 128-136.

28. Хабриева Т. Я. Анализ практики реализации программ противодействия коррупции в субъектах Российской Федерации: аналитический доклад. - Москва 2010. С. 158

29. Официальный сайт МФЦ Пермского края. [Электронный ресурс] - URL: <http://mfc.permkrai.ru>. Дата обращения: 28.05.2018.

30. Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». [Электронный ресурс] - URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_mfc_info/index.html. Дата обращения: 28.05.2018.

ПРИЛОЖЕНИЕ А - ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СХЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ



**ПРИЛОЖЕНИЕ Б - АНКЕТА ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ «ОЦЕНКА
УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ МФЦ
КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
(МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ»**

Уважаемый получатель услуг!

Ваше мнение очень важно для нас, и мы обязательно учтем его в своей дальнейшей работе

1. Приходилось ли Вам ранее обращаться в МФЦ за получением какой-либо государственной (муниципальной) услуги?

Обращаюсь впервые

Обращаюсь повторно

Обращаюсь регулярно

2. Укажите Ваш пол

Мужской

Женский

3. Укажите Ваш возраст

до 18

18 - 25

26 - 50

более 50

4. Укажите Ваше образование

высшее

среднее специальное

среднее

Мы просим Вас оценить работу многофункционального центра (офиса привлекаемой организации) по пятибалльной шкале, выставив оценку от 1 до 5 по каждому критерию. «1» - низшая оценка, «5» - высшая:

Значение	Оценка
«отлично»	5
«хорошо»	4
«удовлетворительно»	3
«плохо»	2
«очень плохо»	1

Критерий оценки	Ваша оценка по пятибалльной шкале
I. Информация об МФЦ (ОПО)	
1. Удовлетворяет ли Вас график работы МФЦ (ОПО)? Если менее или равно 2, то по какой причине?	
2. Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность МФЦ (ОПО)? Если менее или равно 2, то по какой причине?	
3. Удовлетворяют ли Вас возможные способы подъезда к МФЦ (ОПО), организация входа в МФЦ (ОПО)? Если менее или равно 2, то по какой причине?	
4. Удовлетворяют ли Вас размер, оснащенность, интерьер помещения МФЦ (ОПО)? Если менее или равно 2, то по какой причине?	
5. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в МФЦ (ОПО)? Если менее или равно 2, то по какой причине?	
6. Приемлемо ли для Вас время ожидания в очереди?	
7. Приемлема ли для Вас длительность обслуживания?	
8. Удовлетворены ли Вы уровнем обслуживания со стороны специалистов? Если менее или равно 2, то по какой причине?	
9. Воспользовались ли Вы возможностью предварительного консультирования по телефону?	(да/нет)
Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной по телефону?	
10. Получали ли Вы дополнительную информацию через Интернет?	(да/нет)
Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной через Интернет?	
11. Приходили ли Вы в МФЦ (ОПО) специально с целью получить консультацию?	(да/нет)
Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной во время специального визита в МФЦ (ОПО) с целью получить консультацию?	
12. Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах МФЦ (ОПО)?	
13. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги?	
14. Удовлетворены ли Вы результатом предоставления государственной услуги?	
II. Открытые вопросы о порядке предоставления услуги	

15. Где Вы получили информацию о работе МФЦ (ОПО) и услугах, здесь предоставляемых?	
16. Воспользовались ли Вы возможностью записи по телефону?	
17. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления государственной (муниципальной) услуги?	
18. Если ДА, то с какими именно?	
19. Приходилось ли Вам повторно обращаться в МФЦ (ОПО)?	
20. По какой причине Вам пришлось совершить повторный визит?	
21. Ваши предложения по совершенствованию деятельности	

Благодарим Вас за участие в опросе!

Подпись _____ Дата опроса _____

В систему мониторинга и оценки включены эксперты и получатели услуг.

Результаты опроса используются также для решения задач по организации деятельности МФЦ: график работы, уровень подготовки специалистов, перечень услуг, качество обслуживания получателей услуг.