

## Отчет

по результатам социологического исследования

**«Оценка населением качества предоставления  
государственных и муниципальных услуг  
в многофункциональных центрах»**

КЕМЕРОВО – 2016

# СОДЕРЖАНИЕ

Часть 1. Программа исследования. . . . .	3
Часть 2. Общая информация о многофункциональных центрах Кемеровской области . . . . .	3
Часть 3. Результаты исследования . . . . .	11
3.1. Информация о количестве заявителей, обратившихся в многофункциональные центры Кемеровской области . . . . .	11
3.2. Оценка уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг . . . . .	16
3.2.1 Портрет заявителя . . . . .	18
3.2.2 Структура обращения за услугами . . . . .	18
3.2.3 Статистика обращений за услугами . . . . .	19
3.2.4 Время ожидания в очереди . . . . .	21
3.2.5 Уровень комфортности МФЦ . . . . .	23
3.2.6 Удовлетворенность качеством предоставления услуги . . . . .	26
3.2.7 Выявление доли граждан, зарегистрированных на Едином портале государственных услуг. . . . .	31
3.2.8 Результаты оценки уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг по результатам информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг . . . . .	35
Часть 4. Заключение . . . . .	41

## **Часть 1. Программа исследования**

Данный аналитический отчет содержит результаты социологического исследования мнения населения в муниципальных образованиях Кемеровской области по вопросам качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Кемеровской области (далее - МФЦ).

*Цель исследования:* изучение общественного мнения населения по вопросам оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

*Задачи исследования:*

1. Выявление востребованности государственных и муниципальных услуг;
2. Оценка заявителем времени ожидания в очереди;
3. Оценка заявителем условий получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:
  - 3.1 наличие мест для заполнения бланков;
  - 3.2 вежливость и компетентность сотрудников МФЦ;
  - 3.3 доступность информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг;
  - 3.4 удобное месторасположение МФЦ;
  - 3.5 наличие терминала и других способов оплаты госпошлин и других платежей.
4. Оценка удовлетворенности заявителя качеством предоставления услуги;
5. Выявление доли граждан, зарегистрированных на Едином портале государственных и муниципальных услуг;
6. Определение потребности в дополнительных услугах в МФЦ.

## **Часть 2. Общая информация о МФЦ Кемеровской области**

Действующая сеть МФЦ насчитывает 39 офисов приема документов и представлена в 33 муниципальных образованиях Кемеровской области. Количество окон приёма заявителей в офисах МФЦ составляет 558.

Дополнительно, в целях повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в сельских населенных пунктах численностью более тысячи человек и внутригородских районах административных центров создано 161 территориально обособленное структурное подразделение МФЦ (далее – ТОСП). Количество окон приёма заявителей в ТОСП МФЦ - 190.

В 6 муниципальных образованиях для оказания государственных и муниципальных услуг жителям отдаленных территорий, а также заявителям с ограниченными возможностями осуществляется выезд мобильных офисов МФЦ.

На сегодняшний день МФЦ принимают документы от заявителей на предоставление 58 федеральных услуг, 87 региональных услуг и от 20 до 156 муниципальных услуг.

Информация о дате открытия, количестве окон приема заявителей, количестве оказываемых услуг, количестве ТОСП МФЦ и наличии мобильного офиса в разрезе многофункциональных центров представлена в Таблице 1.

Таблица 1

Информация о многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг  
Кемеровской области

пп	Муниципальное образование	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Дата открытия	Количество окон	Количество оказываемых услуг	Наличие ТОСП	Наличие мобильного офиса
1.	Анжеро-Судженский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Анжеро-Судженского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652470, обл. Кемеровская, г. Анжеро-Судженск, ул. Ленина, д. 3	03.05.2015	18	174	0	-
2.	Беловский городской округ	Муниципальное автономное учреждение многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы»	652600, обл. Кемеровская, г. Белово, ул. Ленина, д. 39	18.02.2016	28	170	0	-
3.	Беловский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района	652667, обл. Кемеровская, р-н. Беловский, с. Вишневка, ул. Новая, д. 8	05.10.2012	5	194	8	-
4.	Березовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Берёзовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652427, обл. Кемеровская, г. Березовский, ул. Ленина, д. 21, помещение 63	03.03.2014	10	210	0	-
5.	Гурьевский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»	652780, обл. Кемеровская, р-н. Гурьевский, г. Гурьевск, пер. Щорса, д. 1, помещение 1	07.07.2012	9	196	10	+

6.	Ижморский муниципальный район	Муниципальное Бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»	652120, обл. Кемеровская, р-н. Ижморский, пгт. Ижморский, ул. Комсомольская, д. 2	29.08.2015	5	208	6	-
7.	Калтанский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр Калтанского городского округа"	652740, обл. Кемеровская, г. Калтан, ул. Мира, д. 39	25.07.2014	6	185	2	-
8.	Кемеровский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	650000, обл. Кемеровская, г. Кемерово, ул. Кирова, д. 41А	28.02.2012	22	214	0	+
9.	Кемеровский городской округ	Филиал муниципального автономного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	650033, обл. Кемеровская, г. Кемерово, ул. Рекордная, д. 2В	25.12.2015	15	214	0	
10.	Кемеровский городской округ	Филиал муниципального автономного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	650066, обл. Кемеровская, г. Кемерово, б-р. Пионерский, д. строение 3, помещение 1	29.12.2015	86	214	0	
11.	Киселевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Киселевского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652700, обл. Кемеровская, г. Киселевск, ул. Ленина, д. 32/1	13.02.2014	20	168	0	-
12.	Крапивинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района	652440, обл. Кемеровская, р-н. Крапивинский, пгт. Крапивинский, ул. Советская, д. 16	17.08.2012	11	235	9	+

13.	Краснобродский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Краснобродского городского округа	652640, обл. Кемеровская, пгт. Краснобродский, ул. Новая, д. 53	10.08.2011	6	239	1	-
14.	Ленинск-Кузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	652523, обл. Кемеровская, г. Ленинск-Кузнецкий, пр-кт. Текстильщиков, д. 14	22.04.2014	22	176	0	-
15.	Ленинск-Кузнецкий муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинск-Кузнецкого муниципального района»	652507, обл. Кемеровская, г. Ленинск-Кузнецкий, ул. Григорченкова, д. 47	03.08.2015	5	169	8	-
16.	Мариинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Мариинского муниципального района	652150, обл. Кемеровская, р-н. Мариинский, г. Мариинск, ул. 50 лет Октября, д. 73 А	01.02.2013	9	307	7	-
17.	Междуреченский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»"	652878, обл. Кемеровская, г. Междуреченск, ул. Космонавтов, д. 5	25.07.2013	21	218	1	-
18.	Мысковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652840, обл. Кемеровская, г. Мыски, ул. Первомайская, д. 2, помещение 2	25.06.2015	9	184	0	-
19.	Новокузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	654005, обл. Кемеровская, г. Новокузнецк, ул. Павловского, д. 21А	21.09.2011	34	190	13	-

20.	Новокузнецкий городской округ	Филиал муниципального автономного учреждения "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	654002, обл. Кемеровская, г. Новокузнецк, ул. Братьев Гаденовых, д. 8	25.12.2015	32	190		
21.	Новокузнецкий городской округ	Филиал муниципального автономного учреждения "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	654054, обл. Кемеровская, г. Новокузнецк, ул. Новоселов, д. 37	32.12.2015	13	190		
22.	Новокузнецкий городской округ	Филиал муниципального автономного учреждения "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	654080, обл. Кемеровская, г. Новокузнецк, ул. Франкфурта, д. 9А	25.12.2015	6	190		
23.	Новокузнецкий муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района"	654027, обл. Кемеровская, г. Новокузнецк, пр-кт. Курако, д. 51А корп. 19	12.01.2015	11	192	12	-
24.	Осинниковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Осинниковского городского округа»	652800, обл. Кемеровская, г. Осинники, Ефимова,1	25.12.2015	11	181	0	-
25.	Полысаевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Полысаевский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	652560, обл. Кемеровская, г. Полысаево, ул. Космонавтов, д. 64	05.04.2011	13	172	0	-
26.	Прокопьевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	653033, обл. Кемеровская, г. Прокопьевск, ул. Институтская, д. 15	01.10.2013	26	173	0	-



27.	Прокопьевский городской округ	Филиал муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	653033, обл. Кемеровская, г. Прокопьевск, ул. Комсомольская, д3	15.09.16	15	173		
28.	Прокопьевский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Прокопьевского муниципального района»	653024, обл. Кемеровская, г. Прокопьевск, пр-кт. Гагарина, д. 6	10.11.2011	5	181	8	-
29.	Промышленновский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652380, обл. Кемеровская, р-н. Промышленновский, пгт. Промышленная, ул. Коммунистическая, д. 20а	22.02.2012	8	210	17	+
30.	Тайгинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тайгинском городском округе»	652401, обл. Кемеровская, г. Тайга, ул. Кирова, д. 48 а	29.05.2014	8	223	0	-
31.	Таштагольский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района»	652992, обл. Кемеровская, р-н. Таштагольский, г. Таштагол, ул. Поспелова, д. 20	13.08.2011	10	335	8	+
32.	Тисульский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Тисульский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652210, обл. Кемеровская, р-н. Тисульский, пгт. Тисуль, ул. Октябрьская, д. 3, пом.21	19.12.2014	5	192	5	+
33.	Топкинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Топкинского муниципального района"	652300, обл. Кемеровская, р-н. Топкинский, г. Топки, ул. Луначарского, д. 2а	21.01.2014	9	205	11	+

34.	Тяжинский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Тяжинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг	652240, обл. Кемеровская, р-н. Тяжинский, пгт. Тяжинский, ул. Октябрьская, д. 9	09.09.2015	7	193	7	-
35.	Чебулинский муниципальный район	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Чебулинском муниципальном районе»	652270, обл. Кемеровская, р-н. Чебулинский, пгт. Верх-Чебула, ул. Мира, д. 4	14.08.2015	5	190	6	-
36.	Юргинский городской округ	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге»	652057, обл. Кемеровская, г. Юрга, ул. Московская, д. 50	15.02.2011	17	202	0	-
37.	Юргинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»	652057, обл. Кемеровская, г. Юрга, ул. Машиностроителей, д. 35	25.12.2015	5	161	9	-
38.	Яйский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Яйского муниципального района»	652100, обл. Кемеровская, р-н. Яйский, пгт. Яя, ул. Советская, д. 17а	03.06.2015	5	233	4	-
39.	Яшкинский муниципальный район	Муниципальное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Яшкинского муниципального района	652010, обл. Кемеровская, р-н. Яшкинский, пгт. Яшкино, пер. Рабочий, д. 3	29.07.2015	6	184	9	-

### **Часть 3. Результаты исследования**

#### *3.1. Информация о количестве заявителей, обратившихся в МФЦ.*

*Метод исследования:* изучение документов (анализ статистических отчетов, формируемых посредством автоматизированной информационной системы автоматизации деятельности МФЦ) с целью определения значений рассматриваемых параметров.

Начальным моментом в изучении качества предоставления государственных и муниципальных услуг стал анализ их востребованности предоставления на базе МФЦ.

В МФЦ за 10 месяцев текущего года за получением государственных и муниципальных услуг обратилось около 600 000 заявителей.

За данный период оказано более 100 000 консультаций. Это позволило гражданам получить оперативную и достоверную информацию о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ.

Количество заявителей, обратившихся в МФЦ в разрезе многофункциональных центров, представлена в Таблице 2.

Таблица 2

Количество заявителей, обратившихся в многофункциональные центры Кемеровской области  
за период с 01.01.2016 по 01.10.2016 г.

пп	Муниципальное образование	Наименование МФЦ	Количество заявителей, обратившихся за получением консультации	Количество заявителей, обратившихся за получением услуг	Общее количество заявителей, обратившихся в МФЦ	Количество выданных документов
1.	Анжеро-Судженский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Анжеро-Судженского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	732	17 062	22 315	14 414
2.	Беловский городской округ	Муниципальное автономное учреждение многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы»	807	28 665	17 869	16 167
3.	Беловский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района	199	8 025	10 810	5 505
4.	Березовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Берёзовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	253	21 583	8 278	8 034
5.	Гурьевский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»	2	6 798	28 667	5 003
6.	Ижморский муниципальный район	Муниципальное Бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»	1 146	13 432	36 794	8 767
7.	Калтанский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр Калтанского городского округа"	66	10 611	4 794	6 670
8.	Кемеровский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	466	4 926	18 016	3 017

9.	Киселевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Киселевского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	2 861	4 728	41 693	1 725
10.	Крапивинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района	627	38 832	17 580	20 644
11.	Краснобродский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Краснобродского городского округа	147	12 829	5 073	8 931
12.	Ленинск-Кузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	2 913	6 977	28 870	4 575
13.	Ленинск-Кузнецкий муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинск-Кузнецкого муниципального района»	1 591	30 137	8 568	15 879
14.	Мариинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Мариинского муниципального района	241	9 534	13 070	7 120
15.	Междуреченский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»"	378	16 953	30 515	5 272
16.	Мысковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	88	83 137	7 739	65 883
17.	Новокузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	6 318	20 995	19 750	15 294
18.	Новокузнецкий муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района"	85	3 878	12 963	3 288

19.	Осинниковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Осинниковского городского округа»	119	35 648	5 482	20 911
20.	Полысаевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Полысаевский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	4 177	19 605	10 975	18 724
21.	Прокопьевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	1 147	5 363	10 681	4 025
22.	Прокопьевский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Прокопьевского муниципального района»	317	25 957	11 103	11 480
23.	Промышленновский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	323	10 786	5 897	6 578
24.	Тайгинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тайгинском городском округе»	229	12 878	4 517	4 586
25.	Таштагольский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района»	233	7 651	4 077	1 827
26.	Тисульский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Тисульский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	979	5 574	21 974	3 668
27.	Топкинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Топкинского муниципального района"	5 532	4 288	88 669	2 898
28.	Тяжинский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Тяжинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	103	68 154	3 981	47 139
29.	Чебулинский муниципальный район	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Чебулинском муниципальном районе»	1 141	2 839	69 295	1 674

30.	Юргинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге»	404	17 550	3 243	7 057
31.	Юргинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»	70 195	3 844	89 800	1 872
32.	Яйский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Яйского муниципального района»	8 069	13 162	21 231	7 022
33.	Яшкинский муниципальный район	Муниципальное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Яшкинского муниципального района	1 904	24 473	26 377	12 902
	итого		113 792	596 874	710 666	368 551

3.2. Оценка уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

Метод исследования: анкетирование, самозаполнение.

Анкетирование проводилось в период с 14.06.2016 г. по 01.09.2016 г.

Результаты исследования представляют собой обработку результатов 5 015 анкет.

В МФЦ с количеством окон менее 20 оценивали качество предоставляемых услуг 100 человек и более, в МФЦ с количеством окон более 20 оценивали качество услуг 150 человек и более.

Количество респондентов, принявших участие в опросе, в разрезе многофункциональных центров представлено в Таблице 3.

Таблица 3

Количество респондентов, принявших участие в опросе

пп	Муниципальное образование	Наименование МФЦ	Количество респондентов, чел
1	Анжеро-Судженский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Анжеро-Судженского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	105
2	Беловский городской округ	Муниципальное автономное учреждение многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы»	107
3	Беловский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района	134
4	Березовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Берёзовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	116
5	Гурьевский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»	112
6	Ижморский муниципальный район	Муниципальное Бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»	110
7	Калтанский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр Калтанского городского округа"	100
8	Кемеровский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	451
9	Киселевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Киселевского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	165
10	Крапивинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района	159



11	Краснобродский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Краснобродского городского округа	100
12	Ленинск-Кузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	108
13	Ленинск-Кузнецкий муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинск-Кузнецкого муниципального района»	108
14	Мариинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Мариинского муниципального района	100
15	Междуреченский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ"	170
16	Мысковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	300
17	Новокузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	280
18	Новокузнецкий муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района"	100
19	Осинниковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Осинниковского городского округа»	324
20	Полысаевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Полысаевский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	108
21	Прокопьевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	150
22	Прокопьевский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Прокопьевского муниципального района"	109
23	Промышленновский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	134
24	Тайгинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тайгинском городском округе"	108
25	Таштагольский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района»	101
26	Тисульский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Тисульский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	100
27	Топкинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Топкинского муниципального района"	111

28	Тяжинский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Тяжинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	108
29	Чебулинский муниципальный район	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Чебулинском муниципальном районе»	185
30	Юргинский городской округ	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге»	100
31	Юргинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»	110
32	Яйский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Яйского муниципального района»	306
33	Яшкинский муниципальный район	Муниципальное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Яшкинского муниципального района	136

### 3.2.1 Портрет заявителя.

Приведем процентное распределение респондентов по социально-демографическим группам, которые отслеживались в ходе анкетирования

Таблица 4

### Распределение опрошенных по социально-демографическим признакам

Пол	Процент от числа опрошенных
Мужчины	33
Женщины	67
Возраст	
Молодежь (18-29 лет)	34
Среднее поколение (30-49)	59
Пожилые (50 и старше)	7
Образование	
Высшее, в т. ч. незаконченное	41
Среднее профессиональное	40
Начальное профессиональное	8
Общее среднее	11

МФЦ работает с людьми разных возрастов, значительную долю заявителей составляют заявители среднего возраста, с высшим, незаконченным высшим и средним профессиональным образованием.

### 3.2.2 Структура обращения за услугами.

За период исследования наиболее востребованы у респондентов были следующие государственные и муниципальные услуги: государственная регистрация права, получение паспорта и его замена, оформление ежемесячного пособия на детей, получение сертификата на материнский капитал и распоряжение им, получение СНИЛС, ИНН, оформление детского пособия,

оформление предоставления мер социальной поддержки льготным категориям граждан, получение справки об отсутствии судимости.

### 3.2.3 Статистика обращений за услугами.

Среди заявителей МФЦ впервые обратилось за услугой - 44%. Это означает, что около половины опрошенных респондентов обращались в МФЦ неоднократно. Также отметим, что встречались и такие ответы как: «множественно», «постоянно», «каждый год», «10 раз», «20 раз».

Статистика обращений за государственными и муниципальными услугами в разрезе многофункциональных центров представлена в Таблице 5

Таблица 5

#### Респонденты, обратившиеся в МФЦ впервые

пп	Муниципальное образование	Наименование МФЦ	Процент от числа опрошенных
1	Анжеро-Судженский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Анжеро-Судженского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	33
2	Беловский городской округ	Муниципальное автономное учреждение многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы»	54
3	Беловский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района	29
4	Березовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Берёзовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	41
5	Гурьевский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»	44
6	Ижморский муниципальный район	Муниципальное Бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»	47
7	Калтанский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр Калтанского городского округа"	47
8	Кемеровский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	49
9	Киселевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Киселевского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	63
10	Крапивинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района	23
11	Краснобродский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Краснобродского городского округа	32

12	Ленинск-Кузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	44
13	Ленинск-Кузнецкий муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинск-Кузнецкого муниципального района»	35
14	Мариинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Мариинского муниципального района	48
15	Междуреченский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»"	34
16	Мысковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	38
17	Новокузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	55
18	Новокузнецкий муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района"	31
19	Осинниковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Осинниковского городского округа»	66
20	Полысаевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Полысаевский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	35
21	Прокопьевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	50
22	Прокопьевский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Прокопьевского муниципального района»	39
23	Промышленновский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	2
24	Тайгинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тайгинском городском округе»	24
25	Таштагольский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района»	20
26	Тисульский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Тисульский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	40
27	Топкинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Топкинского муниципального района"	33
28	Тяжинский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Тяжинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	61

29	Чебулинский муниципальный район	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Чебулинском муниципальном районе»	100
30	Юргинский городской округ	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге»	22
31	Юргинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»	52
32	Яйский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Яйского муниципального района»	100
33	Яшкинский муниципальный район	Муниципальное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Яшкинского муниципального района	61

### 3.2.4 Время ожидания в очереди.

Респондентам было предложено оценить время ожидания в очереди.

Подавляющее большинство заявителей ожидали в очереди не более 15 минут. Более продолжительные ожидания редки, но имеют место быть в часы «пиковой нагрузки». Оценка среднего времени ожидания составила 4,7 балла.

Время ожидания в очереди в разрезе многофункциональных центров представлено в Таблице 6.

Таблица 6

### Время ожидания в очереди

пп	Муниципальное образование	Наименование МФЦ	Балл
1	Анжеро-Судженский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Анжеро-Судженского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,5
2	Беловский городской округ	Муниципальное автономное учреждение многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы»	4,9
3	Беловский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района	4,9
4	Березовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Берёзовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,9
5	Гурьевский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»	4,7
6	Ижморский муниципальный район	Муниципальное Бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»	5,0

7	Калтанский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр Калтанского городского округа"	4,6
8	Кемеровский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	4,4
9	Киселевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Киселевского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,2
10	Крапивинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района	4,6
11	Краснобродский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Краснобродского городского округа	4,7
12	Ленинск-Кузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	4,6
13	Ленинск-Кузнецкий муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинск-Кузнецкого муниципального района»	5,0
14	Мариинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Мариинского муниципального района	4,9
15	Междуреченский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»"	4,7
16	Мысковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,9
17	Новокузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	4,8
18	Новокузнецкий муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района"	4,6
19	Осинниковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Осинниковского городского округа»	4,7
20	Польсаевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Польсаевский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	4,8
21	Прокопьевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,4
22	Прокопьевский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Прокопьевского муниципального района»	4,4
23	Промышленновский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	5,0
24	Тайгинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тайгинском	4,5

		городском округе"	
25	Таштагольский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района»	4,7
26	Тисульский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Тисульский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,8
27	Топкинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Топкинского муниципального района"	4,8
28	Тяжинский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Тяжинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,9
29	Чебулинский муниципальный район	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Чебулинском муниципальном районе»	4,9
30	Юргинский городской округ	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге»	5,0
31	Юргинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»	4,9
32	Яйский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Яйского муниципального района»	5,0
33	Яшкинский муниципальный район	Муниципальное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Яшкинского муниципального района	4,9

### 3.2.5 Уровень комфортности МФЦ.

Респондентам было предложено оценить:

- наличие мест заполнения бланков;
- вежливость, компетентность сотрудников МФЦ;
- доступность информации о предоставлении услуги;
- удобное месторасположение МФЦ;
- наличие терминала для оплаты госпошлин и других платежей;
- наличие других способов оплаты госпошлин и других платежей.

Больше всего заявителей устраивает наличие мест заполнения бланков, вежливость и компетентность сотрудников МФЦ, доступность информации о предоставлении услуг. Данные показатели оценены по 4,9 балла.

подавляющее большинство заявителей удовлетворены местом расположения многофункционального центра, но в связи с тем, что в ряде муниципалитетов в непосредственной близости от МФЦ отсутствуют остановки общественного транспорта, данный показатель получил оценку 4,8 балла.

Менее удовлетворены заявители наличием и востребованностью терминалов для оплаты госпошлин и других способов оплаты. Уровень удовлетворенности данным показателем составляет – 4,5 балла. На снижение данного показателя

повлияло отсутствие терминалов и других способов оплаты госпошлины в отдельных МФЦ. В многофункциональных центрах, в помещениях которых расположены банкоматы и терминалы Сбербанка, наблюдаются частые перебои в работе терминалов и отсутствие бумаги для печати чеков.

Средний балл уровня комфортности в МФЦ составил 4,7.

Удовлетворенность заявителей уровнем комфортности в разрезе многофункциональных центров представлена в таблице 7.

Таблица 7

Уровень комфортности МФЦ

пп	Муниципальное образование	Наименование МФЦ	Балл
1	Анжеро-Судженский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Анжеро-Судженского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,7
2	Беловский городской округ	Муниципальное автономное учреждение многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы»	5,0
3	Беловский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района	4,8
4	Березовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Берёзовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	5,0
5	Гурьевский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»	4,9
6	Ижморский муниципальный район	Муниципальное Бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»	5,0
7	Калтанский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр Калтанского городского округа"	4,5
8	Кемеровский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	4,3
9	Киселевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Киселевского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,9
10	Крапивинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района	4,9
11	Краснобродский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Краснобродского городского округа	4,7
12	Ленинск-Кузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	4,9
13	Ленинск-Кузнецкий муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинск-	4,5



		Кузнецкого муниципального района»	
14	Мариинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Мариинского муниципального района	5,0
15	Междуреченский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»"	5,0
16	Мысковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	5,0
17	Новокузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	4,9
18	Новокузнецкий муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района"	3,8
19	Осинниковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Осинниковского городского округа»	4,8
20	Полысаевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Полысаевский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	4,9
21	Прокопьевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	5,0
22	Прокопьевский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Прокопьевского муниципального района»	5,0
23	Промышленновский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	5,0
24	Тайгинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тайгинском городском округе»	3,8
25	Таштагольский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района»	4,8
26	Тисульский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Тисульский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,9
27	Топкинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Топкинского муниципального района"	4,2
28	Тяжинский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Тяжинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,7
29	Чебулинский муниципальный район	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Чебулинском муниципальном районе»	4,8
30	Юргинский городской округ	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления	4,3

		государственных и муниципальных услуг в городе Юрге»	
31	Юргинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»	4,2
32	Яйский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Яйского муниципального района»	5,0
33	Яшкинский муниципальный район	Муниципальное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Яшкинского муниципального района	4,9

### 3.2.6 Удовлетворенность качеством предоставления услуги.

Об удовлетворенности качеством предоставления услуги напрямую говорят ответы на обобщающий вопрос: «Насколько в целом Вы удовлетворены качеством предоставления услуги?» и косвенно – на вопросы о наличии предложений по улучшению работы МФЦ и о том, какие услуги, которых нет в перечне, заявители хотели бы получать в МФЦ.

Средняя оценка качества оказанной услуги составляет 4,9 по пятибалльной системе.

Удовлетворенность качеством предоставления услуги в разрезе многофункциональных центров представлена в Таблице 8.

На вопрос о наличии предложений по улучшению работы МФЦ большинство респондентов ответили, что никаких предложений не имеют. Несколько заявителей высказали пожелания о сокращении сроков оказания услуг и количестве предоставляемых документов, возможности оформить земельный участок по одному заявлению, по улучшению работы системы вентиляции и кондиционирования. Прозвучали и такие ответы как: «добавить окна обслуживания посетителей», «увеличить режим работы ТОСП», «поставить кофе - аппарат», «установить кулер с питьевой водой».

На вопрос: «Какие услуги, которых нет в перечне, Вы хотели бы получать в МФЦ?», прозвучали такие ответы, как: «замена водительских прав», «оформление загранпаспорта нового образца», «оформление полиса ОМС», «выдача справки из наркологической и психиатрической клиники», «выдача свидетельства о рождении», «получение готового паспорта гражданина Российской Федерации».

Через смс-информирование сотрудники МФЦ предложили оценить качество предоставления услуги 88% респондентам из числа опрошенных.

Количество заявителей, получивших предложение оценить качество предоставления услуги через смс-информирование, в разрезе многофункциональных центров представлено в Таблице 9.

Таблица 8

## Удовлетворенность качеством предоставления услуги

пп	Муниципальное образование	Наименование МФЦ	Балл
1	Анжеро-Судженский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Анжеро-Судженского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,7
2	Беловский городской округ	Муниципальное автономное учреждение многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы»	4,9
3	Беловский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района	4,7
4	Березовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Берёзовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,9
5	Гурьевский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»	4,8
6	Ижморский муниципальный район	Муниципальное Бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»	4,9
7	Калтанский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр Калтанского городского округа"	4,8
8	Кемеровский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	4,6
9	Киселевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Киселевского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,9
10	Крапивинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района	4,9
11	Краснобродский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Краснобродского городского округа	4,9
12	Ленинск-Кузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	4,9
13	Ленинск-Кузнецкий муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинск-Кузнецкого муниципального района»	5,0
14	Мариинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Мариинского муниципального района	4,9
15	Междуреченский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»"	4,9

16	Мысковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	5,0
17	Новокузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	4,8
18	Новокузнецкий муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района"	4,6
19	Осинниковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Осинниковского городского округа»	4,9
20	Полысаевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Полысаевский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	4,9
21	Прокопьевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,9
22	Прокопьевский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Прокопьевского муниципального района"	4,7
23	Промышленновский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	5,0
24	Тайгинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тайгинском городском округе"	4,9
25	Таштагольский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района»	4,9
26	Тисульский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Тисульский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,8
27	Топкинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Топкинского муниципального района"	4,9
28	Тяжинский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Тяжинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг	4,9
29	Чебулинский муниципальный район	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Чебулинском муниципальном районе»	5,0
30	Юргинский городской округ	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге»	4,8
31	Юргинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»	4,9
32	Яйский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Яйского муниципального района»	5,0

33	Яшкинский муниципальный район	Муниципальное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Яшкинского муниципального района	4,9
----	-------------------------------	--	-----

Таблица 9

Количество заявителей, получивших предложение оценить качество предоставления услуги через смс – информирование

пп	Муниципальное образование	Наименование МФЦ	Процент от числа порошенных
1	Анжеро-Судженский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Анжеро-Судженского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	97
2	Беловский городской округ	Муниципальное автономное учреждение многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы»	91
3	Беловский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района	97
4	Березовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Берёзовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	61
5	Гурьевский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»	91
6	Ижморский муниципальный район	Муниципальное Бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»	99
7	Калтанский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр Калтанского городского округа"	72
8	Кемеровский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	63
9	Киселевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Киселевского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	82
10	Крапивинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района	60
11	Краснобродский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Краснобродского городского округа	100
12	Ленинск-Кузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	85

13	Ленинск-Кузнецкий муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинск-Кузнецкого муниципального района»	94
14	Мариинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Мариинского муниципального района	100
15	Междуреченский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ"	81
16	Мысковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	100
17	Новокузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	78
18	Новокузнецкий муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района"	100
19	Осинниковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Осинниковского городского округа»	95
20	Полысаевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Полысаевский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	95
21	Прокопьевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	54
22	Прокопьевский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Прокопьевского муниципального района"	93
23	Промышленновский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	100
24	Тайгинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тайгинском городском округе"	80
25	Таштагольский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района»	98
26	Тисульский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Тисульский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	72
27	Топкинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Топкинского муниципального района"	97
28	Тяжинский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Тяжинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг	93
29	Чебулинский муниципальный район	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Чебулинском муниципальном районе»	100

30	Юргинский городской округ	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге»	100
31	Юргинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»	100
32	Яйский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Яйского муниципального района»	100
33	Яшкинский муниципальный район	Муниципальное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Яшкинского муниципального района	77

### 3.2.7 Выявление доли граждан, зарегистрированных на Едином портале государственных услуг.

Более половины опрошенных не зарегистрированы на Едином портале государственных и муниципальных услуг, и лишь 42 % имеют доступ к государственным и муниципальным услугам в электронной форме.

Следует отметить, что для популяризации и информированности граждан о возможности получать государственные и муниципальные услуги в электронной форме, специалисты МФЦ предлагают заявителям зарегистрироваться на Едином портале государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (89 % от числа опрошенных).

Количество заявителей, зарегистрированных на Едином портале государственных услуг, в разрезе многофункциональных центров представлено в Таблице 10.

Количество заявителей, получивших предложение зарегистрироваться на Едином портале государственных услуг, в разрезе многофункциональных центров представлено в Таблице 11.

Таблица 10

#### Количество заявителей, зарегистрированных на Едином портале государственных услуг

пп	Муниципальное образование	Наименование МФЦ	Процент от числа опрошенных
1	Анжеро-Судженский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Анжеро-Судженского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	41
2	Беловский городской округ	Муниципальное автономное учреждение многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы»	80
3	Беловский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района	27

4	Березовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Берёзовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	42
5	Гурьевский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»	43
6	Ижморский муниципальный район	Муниципальное Бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»	70
7	Калтанский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр Калтанского городского округа"	35
8	Кемеровский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	37
9	Киселевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Киселевского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	45
10	Крапивинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района	40
11	Краснобродский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Краснобродского городского округа	58
12	Ленинск-Кузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	37
13	Ленинск-Кузнецкий муниципальный район	Муниципальное автономное учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинск-Кузнецкого муниципального района»	36
14	Мариинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Мариинского муниципального района	37
15	Междуреченский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»"	33
16	Мысковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	72
17	Новокузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	38
18	Новокузнецкий муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района"	35
19	Осинниковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Осинниковского городского округа»	55
20	Полысаевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Полысаевский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	26
21	Прокопьевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления	60



		государственных и муниципальных услуг»	
22	Прокопьевский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Прокопьевского муниципального района»	51
23	Промышленновский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	10
24	Тайгинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тайгинском городском округе»	59
25	Таштагольский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района»	53
26	Тисульский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Тисульский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	23
27	Топкинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Топкинского муниципального района"	17
28	Тяжинский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Тяжинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	40
29	Чебулинский муниципальный район	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Чебулинском муниципальном районе»	14
30	Юргинский городской округ	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге»	68
31	Юргинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»	51
32	Яйский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Яйского муниципального района»	23
33	Яшкинский муниципальный район	Муниципальное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Яшкинского муниципального района	42

Таблица 11

Количество заявителей, получивших предложение зарегистрироваться на Едином портале государственных услуг

пп	Муниципальное образование	Наименование МФЦ	Процент от числа опрошенных
1	Анжеро-Судженский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Анжеро-Судженского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	93

2	Беловский городской округ	Муниципальное автономное учреждение многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы»	76
3	Беловский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района	94
4	Березовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Берёзовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	85
5	Гурьевский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»	86
6	Ижморский муниципальный район	Муниципальное Бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»	99
7	Калтанский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр Калтанского городского округа"	71
8	Кемеровский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	66
9	Киселевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Киселевского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	90
10	Крапивинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района	67
11	Краснобродский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Краснобродского городского округа	100
12	Ленинск-Кузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	91
13	Ленинск-Кузнецкий муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинск-Кузнецкого муниципального района»	95,4
14	Мариинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Мариинского муниципального района	100
15	Междуреченский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»"	81
16	Мысковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	100
17	Новокузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	70
18	Новокузнецкий муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района"	100

19	Осинниковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Осинниковского городского округа»	94
20	Польсаевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	94
21	Прокопьевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	77
22	Прокопьевский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Прокопьевского муниципального района»	91
23	Промышленновский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	100
24	Тайгинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тайгинском городском округе»	84
25	Таштагольский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района»	96
26	Тисульский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Тисульский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	83
27	Топкинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Топкинского муниципального района"	98
28	Тяжинский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Тяжинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	96
29	Чебулинский муниципальный район	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Чебулинском муниципальном районе»	100
30	Юргинский городской округ	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге»	100
31	Юргинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»	100
32	Яйский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Яйского муниципального района»	100
33	Яшкинский муниципальный район	Муниципальное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Яшкинского муниципального района	59

*3.2.8 Результаты оценки уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг по результатам информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ).*

*Метод исследования:* изучение документов (анализ статистических отчетов, формируемых ИАС МКГУ) с целью определения значений рассматриваемых параметров.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» утверждены правила оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг.

В целях оценки качества предоставления государственных услуг выявляется мнение заявителей по следующим основным критериям:

- время предоставления государственной услуги;
- время ожидания в очереди при получении государственной услуги;
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги;
- комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга;
- доступность информации о порядке предоставления государственной услуги.

По результатам анализа ИАС МКГУ средняя оценка удовлетворенности заявителей качеством предоставляемых в МФЦ услуг составляет 4,7 балла.

Уровень удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг по результатам ИАС МКГУ в разрезе многофункциональных центров представлен в Таблице 12

Таблица 12

Оценки мониторинга качества государственных услуг

пп	Муниципальное образование	Наименование МФЦ	Количество телефонных номеров, переданных в ИАС МКГУ	Количество оценок	Средний балл
1	Анжеро-Судженский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Анжеро-Судженского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	5564	7860	4,80
2	Беловский городской округ	Муниципальное автономное учреждение многофункциональный центр	1805	3168	4,91

		предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы»			
3	Беловский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района	125	270	4,86
4	Березовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Берёзовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	2886	4348	4,85
5	Гурьевский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»	1454	1961	4,84
6	Ижморский муниципальный район	Муниципальное Бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»	1	6	5,00
7	Калтанский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр Калтанского городского округа"	530	750	4,95
8	Кемеровский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	5712	11828	4,80
9	Киселевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Киселевского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	1104	1572	4,76
10	Крапивинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района	1363	2040	4,87
11	Краснобродский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Краснобродского городского округа	599	786	4,81
12	Ленинск-Кузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	2019	3312	4,84

13	Ленинск-Кузнецкий муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинск-Кузнецкого муниципального района»	645	972	4,87
14	Мариинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Мариинского муниципального района	846	1368	4,86
15	Междуреченский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»"	4437	7069	4,85
16	Мысковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	1317	1746	4,81
17	Новокузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	6004	6688	4,82
18	Новокузнецкий муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района"	344	378	4,70
19	Осинниковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Осинниковского городского округа»	432	1350	4,97
20	Полысаевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Полысаевский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	339	456	4,84
21	Прокопьевский городской округ	Муниципальное автономное учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	3655	4408	4,58
22	Прокопьевский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных	1436	1584	4,75

		и муниципальных услуг Прокопьевского муниципального района"			
23	Промышленновский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	324	402	4,93
24	Тайгинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тайгинском городском округе"	5	0	0
25	Таштагольский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района»	149	102	5,00
26	Тисульский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Тисульский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	1491	1762	4,79
27	Топкинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Топкинского муниципального района"	1900	2268	4,75
28	Тяжинский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Тяжинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг	809	1127	4,82
29	Чебулинский муниципальный район	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Чебулинском муниципальном районе»	162	276	4,68
30	Юргинский городской округ	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге»	4696	7590	4,82
31	Юргинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»	592	774	4,83
32	Яйский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению	1099	1476	4,94

		государственных и муниципальных услуг Яйского муниципального района»			
33	Яшкинский муниципальный район	Муниципальное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Яшкинского муниципального района	1320	1584	4,93



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Социологический опрос заявителей по получению ими государственных и муниципальных услуг в МФЦ, проведенный в 2016 году в 33 муниципалитетах Кемеровской области, показал высокий уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах Кемеровской области.

Анализ частоты посещения многофункционального центра свидетельствует о том, что больше половины заявителей приходят в МФЦ впервые, другая половина возвращается вновь - за получением государственных и муниципальных услуг.

Портрет заявителя МФЦ максимально широк. МФЦ привлекает людей разных групп возрастов (от молодежи до старшего поколения). Следовательно, посетителям МФЦ должны быть доступны различные способы взаимодействия: от информирования граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме до размещения пошаговых инструкций в местах ожидания.

Оценка времени ожидания составила 4,7 балла. Подавляющее большинство заявителей ожидали в очереди не более 15 минут. Более продолжительные ожидания редки, но имеют место быть в часы «пиковой нагрузки». Следовательно, для уменьшения ожидания в очереди в часы пиковой нагрузки необходимо произвести расчёт количества универсальных специалистов в данный период на основании анализа посещаемости центра.

Электронные формы получения услуг пока не получили широкого распространения у посетителей МФЦ. Около половины заявителей не имеют регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг. Причины, по которым заявители отказываются регистрироваться на портале, заключаются в нежелании размещать в сети Интернет персональные данные и в низком уровне компьютерной грамотности.

Оценка качества оказания государственных и муниципальных услуг по средствам социологического опроса составляет 4,8 балла.

Оценка качества оказания государственных и муниципальных услуг посредством смс-информирования составляет 4,7 балла.

Уровень удовлетворенности заявителей качеством оказания государственных и муниципальных услуг в разрезе многофункциональных центров представлен в Таблице 13.

Таблица 12

## Уровень удовлетворенности заявителей качеством оказания государственных и муниципальных услуг

пп	Муниципальное образование	Наименование МФЦ	Время ожидания в очереди, балл	Уровень комфортности, балл	Удовлетворенность качеством, балл	Средний балл по результатам соц. опроса	Средний балл по результатам анализа ИАС МКГУ	Итого
1.	Ижморский муниципальный район	Муниципальное Бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»	5	5	4,9	5,0	5,0	5,0
2.	Яйский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Яйского муниципального района»	5	5	5	5,0	4,9	5,0
3.	Промышленновский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	5	5	5	5,0	4,9	5,0
4.	Беловский городской округ	Муниципальное автономное учреждение многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы»	4,9	5	4,9	4,9	4,9	4,9
5.	Яшкинский муниципальный район	Муниципальное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Яшкинского	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9

		муниципального района						
6.	Таштагольский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района»	4,7	4,8	4,9	4,8	5,0	4,9
7.	Мариинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Мариинского муниципального района	4,9	5	4,9	4,9	4,9	4,9
8.	Березовский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Берёзовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,9	5	4,9	4,9	4,9	4,9
9.	Мысковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,9	5	5	5,0	4,8	4,9
10.	Осинниковский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Осинниковского городского округа»	4,7	4,8	4,9	4,8	5,0	4,9
11.	Междуреченский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»"	4,7	5	4,9	4,9	4,9	4,9
12.	Полысаевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Полысаевский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9

13.	Ленинск-Кузнецкий муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинск-Кузнецкого муниципального района»	5	4,5	5	4,8	4,9	4,9
14.	Крапивинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района	4,6	4,9	4,9	4,8	4,9	4,8
15.	Беловский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района	4,9	4,8	4,7	4,8	4,9	4,8
16.	Тяжинский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Тяжинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,9	4,7	4,9	4,8	4,8	4,8
17.	Новокузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг"	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
18.	Гурьевский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»	4,7	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
19.	Ленинск-Кузнецкий городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	4,6	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8
20.	Тисульский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Тисульский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,7	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
21.	Калтанский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр Калтанского городского округа"	4,6	4,5	4,8	4,6	5,0	4,8

22.	Краснобродский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Краснобродского городского округа	4,7	4,7	4,9	4,8	4,8	4,8
23.	Чебулинский муниципальный район	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Чебулинском муниципальном районе»	4,9	4,8	5,0	4,9	4,7	4,8
24.	Юргинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге»	5	4,3	4,8	4,7	4,8	4,8
25.	Юргинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»	4,9	4,2	4,9	4,7	4,8	4,7
26.	Прокопьевский муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Прокопьевского муниципального района»	4,4	5	4,7	4,7	4,8	4,7
27.	Анжеро-Судженский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Анжеро-Судженского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,5	4,7	4,7	4,6	4,8	4,7
28.	Киселевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение Киселевского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,2	4,9	4,9	4,7	4,8	4,7
29.	Топкинский муниципальный район	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Топкинского муниципального района"	4,8	4,2	4,9	4,6	4,8	4,7

30.	Прокопьевский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	4,4	5	4,9	4,8	4,6	4,7
31.	Кемеровский городской округ	Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово"	4,4	4,3	4,6	4,4	4,8	4,6
32.	Новокузнецкий муниципальный район	Муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района"	4,6	3,8	4,6	4,3	4,7	4,5
33.	Тайгинский городской округ	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тайгинском городском округе"	4,5	3,8	4,9	4,4	0,0	2,2
	Средний балл		4,7	4,7	4,9	4,8	4,7	4,8