



**РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАВ НА ПОЛУЧЕНИЕ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В МФЦ ГОРОДА МОСКВЫ  
(ЦЕНТРАХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ  
«МОИ ДОКУМЕНТЫ»)**

Москва 2017

## **Реализация прав на получение государственных услуг в МФЦ города Москвы (центрах государственных услуг «Мои документы»)**

Данное исследование было проведено в рамках мониторинга качества предоставления государственных, муниципальных и социально значимых услуг, предоставляемых центрами государственных услуг «Мои документы» (далее - ЦГУ «Мои документы») жителям города Москвы, выявления масштаба и специфики пользования государственными услугами, оценки уровня соблюдения прав, свобод и законных интересов, выявления препятствий для соблюдения прав, свобод и законных интересов пользователей государственных услуг и возможных путей их устранения.

Цель исследования - независимая оценка степени удовлетворенности жителей города Москвы и юридических лиц качеством, доступностью и комфортностью предоставления государственных и муниципальных услуг посредством ЦГУ «Мои документы» по следующим критериям:

- время предоставления услуг;
- время ожидания в очереди при получении услуг;
- время и механизм сбора документов, необходимых для обращения за получением услуг;
- вежливость и компетентность специалиста, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуг;
- комфортность условий в помещении, предназначенном для предоставления услуг;
- доступность информации о порядке предоставления услуг;
- степень общей удовлетворенности (субъективные ощущения) получателей услуг результатами обращения за получением услуги.

Объект исследования- деятельность ЦГУ «Мои документы».

Исследование было проведено путем анкетирования физиче-

ских и представителей юридических лиц, обратившихся за получением услуг в ЦГУ «Мои документы» в период с 21 июля по 31 августа 2016 года в 11 административных округах города Москвы. Всего было опрошено 1302 респондента, 3 анкеты аннулированы по причине нарушения целостности (отсутствие одного листа из пяти), аналитический массив составил 1299 анкет. Доверительная вероятность выборки - 99,7%, погрешность - +0,2%.

Анкеты, предлагаемые для заполнения (анонимные), содержали по 26 вопросов с вариантами ответов, направленных на получение разноплановой информации: от категории лиц, пользующихся услугами МФЦ города Москвы, до качества предоставляемых услуг и выявления признаков коррупционной составляющей.

Как следует из результата анализа заполненных анкет, подавляющее большинство обращающихся в МФЦ города Москвы - это физические лица среднего возраста, имеющие высшее образование.

### *Средние статистические данные респондентов*

СТАТУС		ВОЗРАСТ		ОБРАЗОВАНИЕ		ПОЛ	
ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО	99%	ДО 30 ЛЕТ	28%	ВЫСШЕЕ	64%	Ж	60%
ЮРИДИЧЕСКОЕ ЛИЦО	1%	31-60 ЛЕТ	51%	НВО И СПО	29%	М	40%
ИП	0,1%	СТАРШЕ 60 ЛЕТ	21%	ОО И СО	7%		

## Востребованность



По результатам анкетирования наиболее востребованными оказались услуги по регистрационному учету граждан, оформлению и выдаче паспортов (общегражданских, заграничных), их отметила почти 1/3 респондентов (352 или 27%):

- оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации - 142 респондента;
- регистрационный учет граждан Российской Федерации - 109 респондентов;
- оформление и выдача заграничных паспортов - 101 респондент.

### *Частота обращения респондентов в МФЦ*

<b>77%</b>	<b>23%</b>
РЕГУЛЯРНО	ВПЕРВЫЕ

## Информированность и удовлетворенность



Регулярно (по мере необходимости) обращаются в ЦГУ «Мои документы» (МФЦ) 76% опрошенных, обратились в первый раз - 23% опрошенных.

Более половины опрошенных (56% респондентов) узнали о возможности получения услуги через ЦГУ «Мои документы»

(МФЦ) самостоятельно, каждый пятый (20%) - через интернет, 15% опрошенных узнали через знакомых и родственников.

Удовлетворены доступностью информации о правилах и порядке предоставления услуг через ЦГУ «Мои документы» (МФЦ) 94% опрошенных («удовлетворен(а)», скорее «удовлетворен(а)»).

Таким образом, более 85% опрошенных удовлетворены компетентностью, вниманием, вежливостью специалистов МФЦ города Москвы. Более 90% респондентов удовлетворены полученной услугой и ее результатом в ЦГУ «Мои документы» (МФЦ).

### *Удовлетворенность респондентов качеством услуги и результатом*

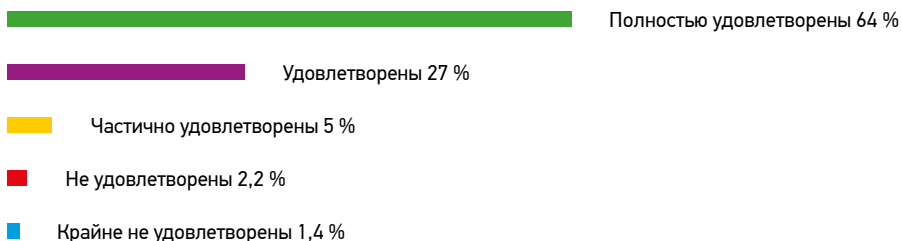


График работы служб в ЦГУ «Мои документы» (МФЦ) большинство респондентов устраивает (97% респондентов).

### **Качество и временные затраты**

Обращались в ЦГУ «Мои документы» (МФЦ), чтобы подать заявление и документы, необходимые для получения услуги, только один раз - 80% опрошенных, каждому пятому, или 20% респондентов, пришлось обращаться 2 и более раз.

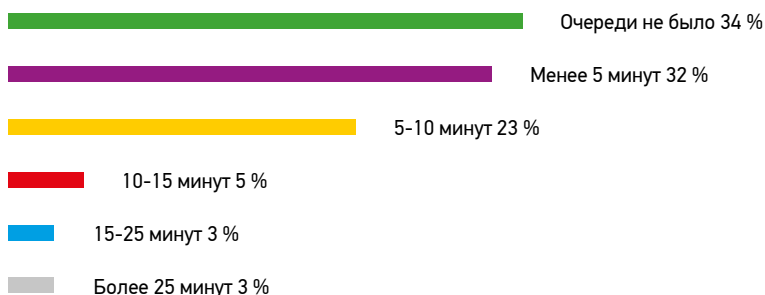
Причем получили услугу в день обращения 22% респондентов;



дополнительно пришлось обращаться только один раз, чтобы получить результат услуги 60% опрошенных более 2 раз - 16% опрошенных. Таким образом, удалось получить услугу в день обращения почти каждому пятому респонденту (22% опрошенных). 14 человек (1% опрошенных) отметили, что обращались неоднократно, но результат услуги так и не получили.

На вопрос о времени ожидания в очереди приема специалиста в ЦГУ «Мои документы» (МФЦ) 65% опрошенных ответили: «Очереди не было» и «Не более 5 минут». Однако почти треть опрошенных (29%) указали, что время ожидания в очереди составило от 5 до 15 минут. Время ожидания в очереди от 15 минут и более заняло у 6% опрошенных.

### *Временные затраты на прием специалиста МФЦ*



В срок, установленный законодательством, получили результат предоставления услуги 79% опрошенных. 34 человека (3% опрошенных) не получили результат предоставления услуги в срок. 18% опрошенных не знают, какой срок установлен законодательством.

**96 %\***

респондентов получили результат услуги в срок, установленный законодательством

\* от количества респондентов, владеющих информацией о нормативных сроках предоставления услуг

На вопрос: «Сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти, органы местного самоуправления, организации, чтобы собрать документы, необходимые для получения услуги в ЦГУ «Мои документы» (МФЦ)?» 76% респондентов ответили: «Ни одного, все необходимое у меня уже было»; по одному разу пришлось обратиться 14% опрошенных; более 2 - 3 раз обращались 10% респондентов.

На сбор всех необходимых для получения услуги документов в ЦГУ «Мои документы» (МФЦ) не более одного дня потратили 72% опрошенных; 2-3 дня и более - 22% опрошенных; 2-3 недели, месяц и более - 6% опрошенных (в том числе 25 респондентов (2%) ответили, что более месяца потратили на сбор всех необходимых для получения услуги документов).

Таким образом, результаты опроса показывают (по убывающей):

- 18% опрошенных не владеют информацией о нормативных сроках предоставления услуг;

- 10% опрошенных отметили, что им пришлось обращаться в органы власти, органы местного самоуправления, организации, чтобы собрать документы, необходимые для получения услуги в ЦГУ «Мои документы» (МФЦ) более 2-3 раз. 2% респондентов ответили, что более месяца потратили на сбор всех необходимых для получения услуги документов;

- время ожидания в очереди от 15 минут и более заняло у 6% опрошенных.

## **Доступность и комфортность**

Респонденты оценили доступность здания и комфортность условий в ЦГУ «Мои документы» (МФЦ) следующим образом.

- В помещении комфортные условия для ожидания приема (проветриваемое помеще-



ние, температура в помещении): ответы «Да» и «Скорее да» отметили 94% опрошенных; ответы «Скорее нет» и «Нет» отметили 6% опрошенных.

- Наличие достаточного количества свободных столов, стоек или других специально оборудованных мест для заполнения документов: ответы «Да» и «Скорее да» отметили 92% опрошенных; ответы «Скорее нет» и «Нет» отметили 8% опрошенных.

- В помещении достаточно места, людям не тесно: ответы «Да» и «Скорее да» отметили 92% опрошенных; ответы «Скорее нет» и «Нет» отметили 8% опрошенных.

- Наличие в помещении туалетной комнаты и информации о ней: ответы «Да» и «Скорее да» отметили 91% опрошенных; ответы «Скорее нет» и «Нет» отметили 9% опрошенных.

- Удобство расположения здания и транспортная доступность: ответы «Да» и «Скорее да» отметили 89% опрошенных; ответы «Скорее нет» и «Нет» отметили 11% опрошенных.

- Здание, вход в него и помещение оборудованы с учетом требований обеспечения доступности для маломобильных групп населения: ответы «Да» и «Скорее да» отметили 85% опрошенных; ответы «Скорее нет» и «Нет» отметили 15% опрошенных.

- Наличие в помещении доступа к питьевой воде: ответы «Да» и «Скорее да» отметили 72% опрошенных; ответы «Скорее нет» и «Нет» отметили 28% опрошенных.

- Наличие доступных мест для парковки автомобилей посетителей у здания: ответы «Да» и «Скорее да» отметили 69% опрошенных; ответы «Скорее нет» и «Нет» отметили 31% опрошенных.

- Наличие достаточного количества мест для ожидания приема: ответы «Да» и «Скорее да» отметили 94% опрошенных; ответы «Скорее нет» и «Нет» отметили 6% опрошенных.

В подавляющем большинстве респонденты отмечают комфортные условия в помещениях ЦГУ «Мои документы» (МФЦ).

Ответы «Скорее нет» и «Нет» в совокупности позволяют сделать



выводы о недостаточности некоторых условий для обеспечения доступности и комфортности предоставления услуг в помещениях ЦГУ «Мои документы» (МФЦ) (по убывающей):

- Отсутствие достаточного количества мест для парковки автомобилей отметили 31% опрошенных
  - Недостаточное наличие (отсутствие) в помещении доступа к питьевой воде отметили 28% опрошенных
  - Недоступность для маломобильных групп населения отметили 15% опрошенных
  - Неудобство расположения здания и транспортную недоступность отметили 11% опрошенных
  - Недостаточное количество туалетных комнат в помещениях или информации о них отметили 9% опрошенных
  - Недостаточное количество свободных столов, стоек или других специально оборудованных мест для заполнения документов – 8% опрошенных
  - Недостаточность мест, тесноту в помещениях отметили 8% опрошенных
  - Недостаточное количество места для ожидания приема отметили 6% опрошенных
  - Недостаточно комфортные условия для ожидания приема (прветриваемое помещение, температура в помещении) отметили 6% опрошенных.

## Большинство респондентов отмечают комфортные условия в помещениях МФЦ



## Оценка дополнительных сервисов



Копировальные услуги:

- отсутствует, необходимости в данном сервисе нет - отметили 3% респондентов;
- отсутствует, но очень нужен - отметили 6% респондентов;
- имеется, но необходимости в нем нет - отметили 13% респондентов;
- имеется и очень удобен - отметили 77% респондентов.

Фотоуслуги:

- отсутствует, необходимости в данном сервисе нет - отметили 5% респондентов;
- отсутствует, но очень нужен - отметили 8% респондентов;
- имеется, но необходимости в нем нет - отметили 17% респондентов;
- имеется и очень удобен - отметили 70% респондентов.

Оплата государственных пошлин через платежные терминалы:

- отсутствует, необходимости в данном сервисе нет - отметили 5% респондентов;
- отсутствует, но очень нужен - отметили 8% респондентов;
- имеется, но необходимости в нем нет - отметили 19% респондентов;
- имеется и очень удобен - отметили 69% респондентов.

Оплата жилищно-коммунальных услуг через платежные терминалы:

- отсутствует, необходимости в данном сервисе нет - отметили 5% респондентов;
- отсутствует, но очень нужен - отметили 8% респондентов;
- имеется, но необходимости в нем нет - отметили 18% респондентов;
- имеется и очень удобен - отметили 69% респондентов.

### Доступ к сети интернет:

- отсутствует, необходимости в данном сервисе нет - отметили 6% респондентов;

- отсутствует, но очень нужен - отметили 6% респондентов;

- имеется, но необходимости в нем нет - отметили 13% респондентов;

- имеется и очень удобен - отметили 75% респондентов.

### Предварительная запись:

- отсутствует, необходимости в данном сервисе нет - отметили 7% респондентов;

- отсутствует, но очень нужен - отметили 3% респондентов;

- имеется, но необходимости в нем нет - отметили 9% респондентов;

- имеется и очень удобен - отметили 81% респондентов.

### Детская комната/детский уголок:

- отсутствует, необходимости в данном сервисе нет - отметили 6% респондентов;

- отсутствует, но очень нужен - отметили 5% респондентов;

- имеется, но необходимости в нем нет - отметили 13% респондентов;

- имеется и очень удобен - отметили 75% респондентов.

Таким образом, подавляющее большинство респондентов отметили наличие и удобство следующих дополнительных сервисов: копировальные услуги; фотоуслуги; оплата через платежные терминалы государственных пошлин и жилищно-коммунальных услуг; доступ к сети интернет; предварительная запись; детская комната/детский уголок.

**88%**

респондентов указали на наличие дополнительных сервисов

**12%**

респондентов указали на отсутствие дополнительных сервисов

## Дополнительные сервисы



Наибольший процент опрошенных отметил необходимость следующих сервисов

- **Предварительная запись** (отсутствует, но очень нужен - 3%, имеется и очень удобен - 81% респондентов)
- **Копировальные услуги** (отсутствует, но очень нужен - 6%, имеется и очень удобен - 77% респондентов)
- **Доступ к сети интернет** (отсутствует, но очень нужен - 6%, имеется и очень удобен - 75% респондентов)
- **Детская комната/детский уголок** (отсутствует, но очень нужен - 5%, имеется и очень удобен - 75% респондентов).

## Эффективность



Оценка респондентами изменений, которые произошли при получении услуг через ЦГУ «Мои документы» (МФЦ), относительно количества обращений в органы власти для сбора документов, подачи заявления и пр., времени ожидания, денежных расходов, следующая:

### Показатель

Уменьшилось Не изменилось Увеличилось Затруднились ответить

Количество обращений для сбора документов, необходимых для получения услуги



Количество обращений для подачи запроса на предоставление услуги



Время ожидания в очереди для подачи запроса на получение услуги



Количество обращений для получения результата услуги



Денежные расходы на получение услуги



# 55 %

респондентов отметили сокращение очередей

# ~50 %

респондентов отметили сокращение числа обращений

# 25 %

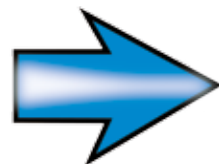
респондентов отметили уменьшение расходов

Таким образом, респонденты отмечают сокращение количества обращений в органы власти для сбора документов, подачи заявления и пр. - от 45% до 51% опрошенных. Сокращение времени на ожидание в очереди для подачи заявления на получение услуги отметили 55% респондентов. Сокращение денежных расходов на получение услуги отметил каждый четвертый респондент (25% опрошенных).

На вопросы анкеты: «Приходилось ли Вам использовать личные связи для того, чтобы услуга в ЦГУ «Мои документы» (МФЦ) была предоставлена (в сокращенные сроки, без ожидания в очереди)?» и «Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам) сотрудникам ЦГУ «Мои документы» (МФЦ) для того, чтобы услуга была предоставлена (в сокращенные сроки, без ожидания в очереди)?» не поступило ни одного утвердительного ответа, что позволяет сделать вывод об отсутствии признаков коррупционной составляющей в работе МФЦ города Москвы.

## **Выводы**

Таким образом, в результате анализа результатов опроса граждан в целях мониторинга «Реализация прав на получение государственных услуг в ГБУ МФЦ города Москвы» можно сделать следующие выводы.



Услуги МФЦ города Москвы востребованы, результативны и оцениваются потребителями услуг достаточно высоко. Респонденты высказали пожелания об увеличении времени работы МФЦ города Москвы, о расширении перечня услуг, предоставляемых через ЦГУ «Мои документы» (МФЦ).

Респондентами отмечена недостаточная информированность граждан о сроках предоставления услуг (18% опрошенных не знали

о сроках предоставления услуг, установленных законодательством).

Доступность и комфортность предоставления услуг МФЦ города Москвы оценена респондентами в основном положительно. Однако каждый третий опрошенный (31%) отметил трудности с парковкой автомобиля у зданий. Почти каждый третий респондент (28%) отметил трудности с доступом к питьевой воде. 15% респондентов отметили проблемы доступа для маломобильных групп населения.

Наличие дополнительных сервисов (копировальные услуги; фотоуслуги; оплата через платежные терминалы государственных пошлин и жилищно-коммунальных услуг; доступ к сети интернет; предварительная запись; детская комната/детский уголок) положительно оценены подавляющим большинством опрошенных.

Признаки коррупционной составляющей в работе МФЦ города Москвы отсутствуют.



## Пожелания и предложения респондентов

**52 %**

респондентов  
удовлетворены  
набором услуг МФЦ

**33 %**

затрудились ответить

**15 %**

предлагают  
расширить набор  
услуг МФЦ



На вопрос «Укажите, график какой службы вы бы хотели поменять и как?» ответили 58 респондентов, которые внесли предложения об увеличении времени работы МФЦ - 54 респондента (93% ответивших на данный вопрос); паспортного стола- 2 респондента; УФМС и юридических консультаций- по 1 респонденту. Также по несколько респондентов (от 1 до 4) внесли предложения по административным округам: например, расширить перечень услуг по ЖКХ (оплата); услуги ГИБДД МВД России (получение/обмен водительских прав); услуги налоговой инспекции по физическим лицам (ИНН, транспорт); службы занятости; расширить перечень услуг отделений Пенсионного фонда Российской Федерации и пр.

### *Наиболее популярные предложения респондентов об увеличении объема предоставляемых услуг*



На вопрос «Полагаете ли Вы целесообразным расширить перечень услуг, предоставляемых через ЦГУ «Мои документы» (МФЦ)?» утвердительно ответили 15% опрошенных, 33% затруднились с ответом, удовлетворены имеющимися услугами - 52% опрошенных.

### Рекомендации Уполномоченного



С учетом анализа результатов опроса граждан в целях мониторинга «Реализация прав на получение государственных услуг в МФЦ города Москвы» можно сформулировать следующие рекомендации:

- Обратить внимание на необходимость расширения каналов информации о предоставляемых услугах, нормативных сроках их предоставления.
- Рассмотреть вопрос расширения доступности и комфортности пребывания граждан, особенно маломобильных групп населения, в помещениях МФЦ.
- Сохранить возможность доступа к дополнительным сервисам, особенно, к таким как: предварительная запись; копировальные услуги; доступ к сети интернет; детская комната/детский уголок.
- Рассмотреть возможность включения предложений респондентов о расширении перечня услуг ряда федеральных и региональных органов в план мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.