

ОТЧЕТ

**О ПРОВЕДЕННОМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОМ ИССЛЕДОВАНИИ ПО ОЦЕНКЕ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ Г. НОВОВОРОНЕЖ КАЧЕСТВОМ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2021 ГОДУ**

1. Введение

В ноябре 2021 года ООО «Стратегия» провела социологический исследовательский проект об удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг в 2021 среди жителей г.Нововоронеж

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Основная цель исследования состояла в оценке уровня удовлетворенности предоставления муниципальных услуг жителям г.Нововоронеж

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Объектом исследования являлись муниципальные услуги

МЕТОДИКА СБОРА ИНФОРМАЦИИ

Метод исследования - телефонный опрос граждан, проживающих в г.Нововоронеж .

ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

В опросе принимали участие граждане Российской Федерации старше 18 лет, проживающие на территории г.Нововоронеж.

Количество результативных анкет составило 350 штук.

ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Основным инструментарием для получения информации методом опроса являлась структурированная анкета, приведенная в Техническом задании и Приложениях к Отчету.

МЕТОДЫ ОБРАБОТКИ И АНАЛИЗА ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ

В данной работе по проведению социологического исследования основным методом обработки и анализа полученной информации являлся дескриптивный анализ – обработка эмпирических данных, их систематизация, наглядное представление в форме графиков-гистограмм и частотных таблиц, а также их количественное описание посредством средних арифметических

2. Общие результаты исследования

2.1 Информационная открытость получения услуг

Прежде чем проводить оценку удовлетворенности качеством услуг, был проведен анализ информационной доступности получения муниципальных услуг. Подавляющее большинство жителей ГО Нововоронеж (88,8%) считают информацию об оказании услуги вполне доступной, которую легко можно получить из одного и более источников. Противоположного мнения придерживались только 3,2% респондентов.

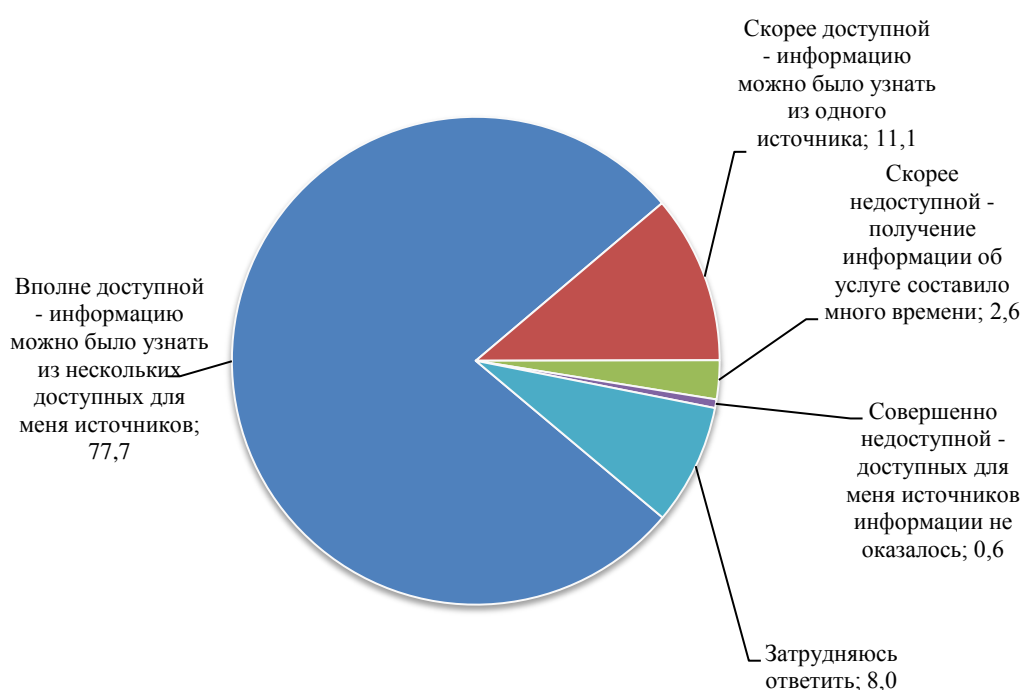


Рисунок 1 Распределение ответов на вопрос: «Насколько доступной для Вас оказалась информация об оказании услуги?», %

Самыми комфортными источниками получения информации об оказании интересующих услуг по мнению большинства населения стали федеральный портал www.gosuslugi.ru (37,7%) и официальный сайт администрации Нововоронежа (28,3%). Около десятой части населения (12,0%) получают информацию на стендах администрации или по телефону администрации (8,3%). Лично обращаются в администрацию 7,4% жителей, а 5,4% предпочитают информирование по электронной почте.

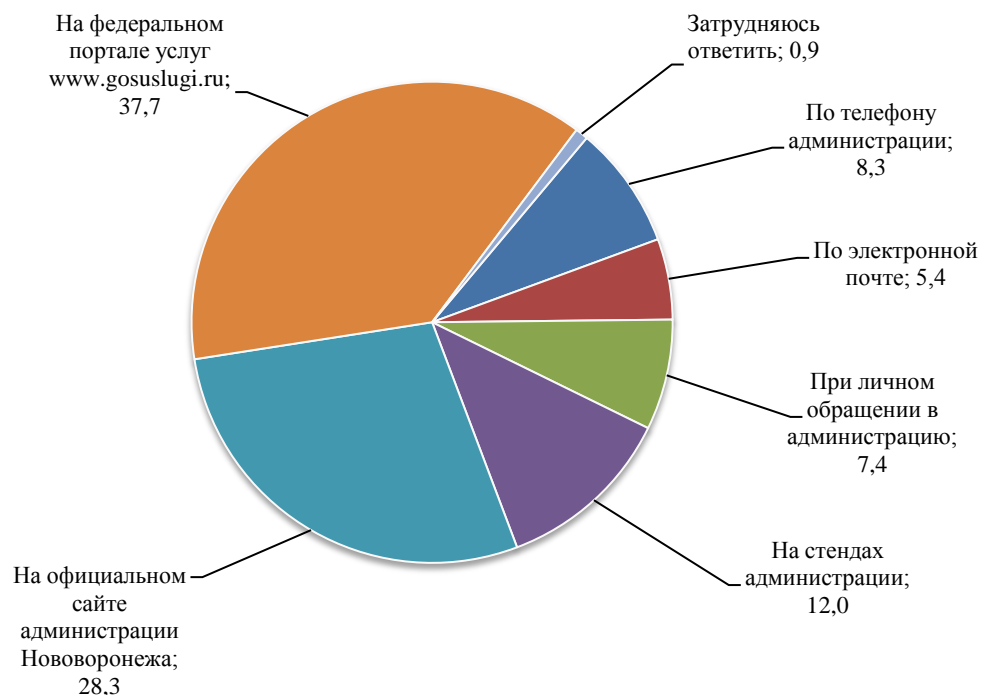


Рисунок 2 Распределение ответов на вопрос: «Из каких источников Вам удобнее всего получать информацию об оказании интересующих услуг?», %

За предварительной консультацией по оказанию интересующей услуги обращалась половина населения Нововоронежа (51,7%).

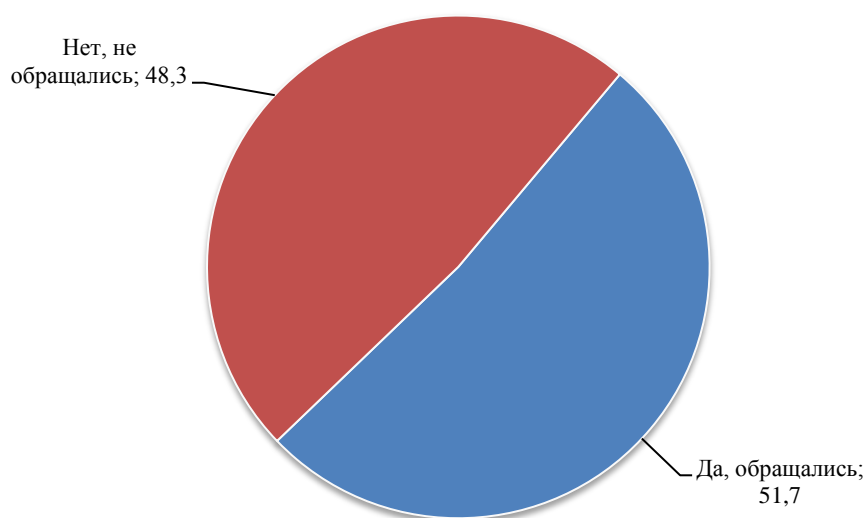


Рисунок 3 Распределение ответов на вопрос: «Обращались ли вы за предварительной консультацией по оказанию интересующей Вас услуги?», %

В итоге большинство получателей услуг высоко оценило качество оказанной консультации, т.к. средний балл по 10-балльной шкале составил 8,89.

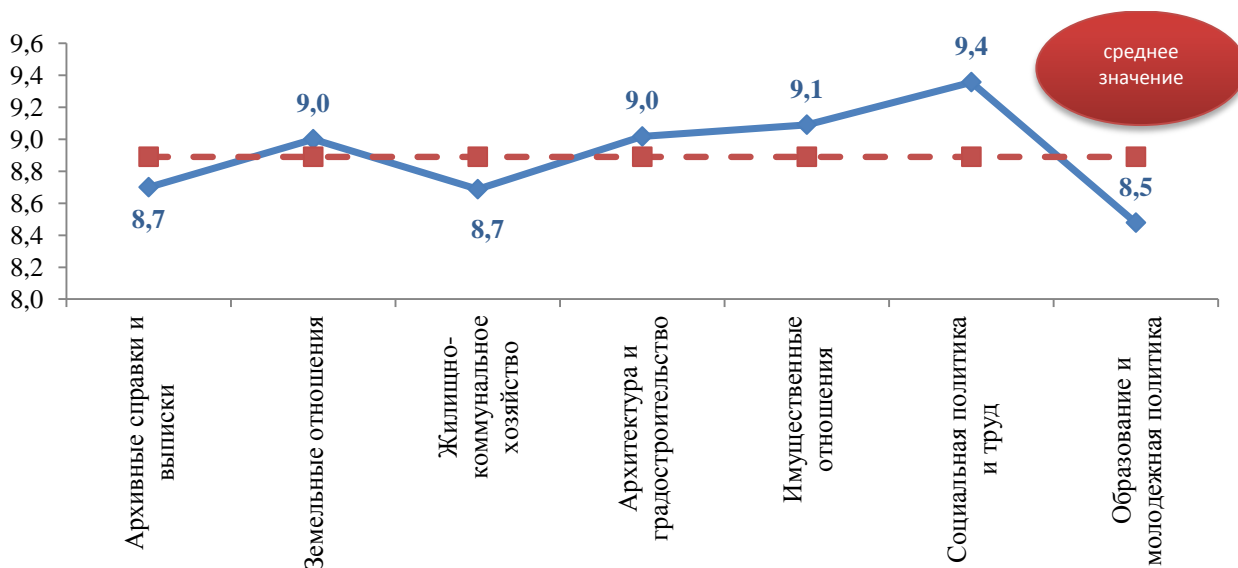


Рисунок 4 Средний балл удовлетворенности доступностью информации об оказании услуги

2.2 Удовлетворенность качеством оказания услуг

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг подразумевала проведение оценки комфортности места оказания услуги, времени ожидания подачи запроса и получения результата услуги, а также необходимость дополнительных документов.

Преобладающим большинством населения Нововоронежа высоко была оценена комфортность места предоставления услуги (78,6%). Противоположного мнения придерживались только 5,4% респондентов.

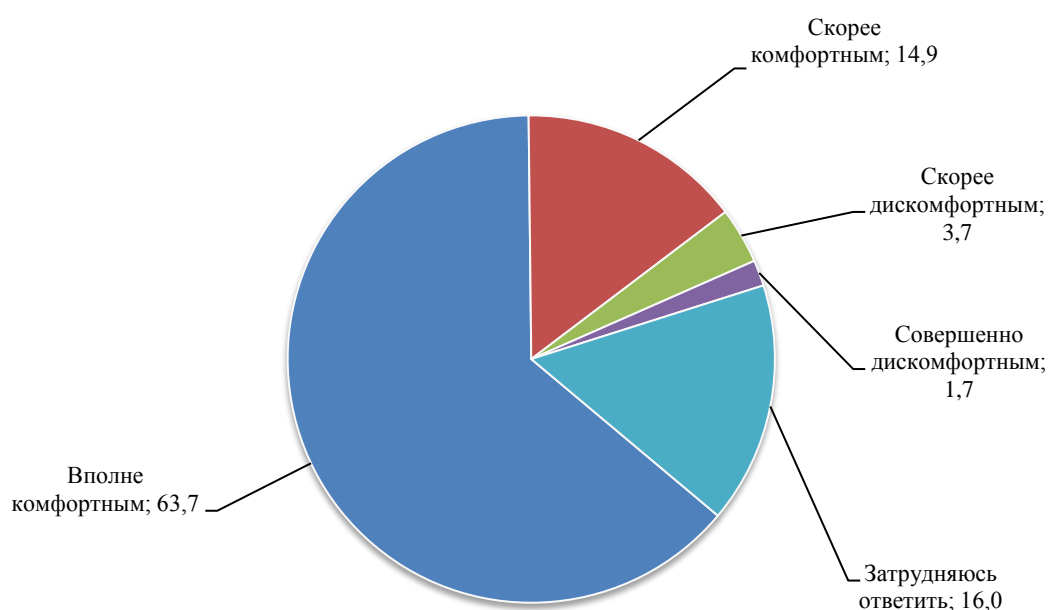


Рисунок 5 Распределение ответов на вопрос: «Насколько комфортным для вас было место ожидания при написании заявления?», %

Для большинства населения городского округа (78,0%) время ожидания при написании заявления или получения услуги составило менее 15 минут, что удовлетворяет стандартам качества оказания муниципальных услуг. От 15 минут до получаса потратили при первом обращении 14,0% респондентов.

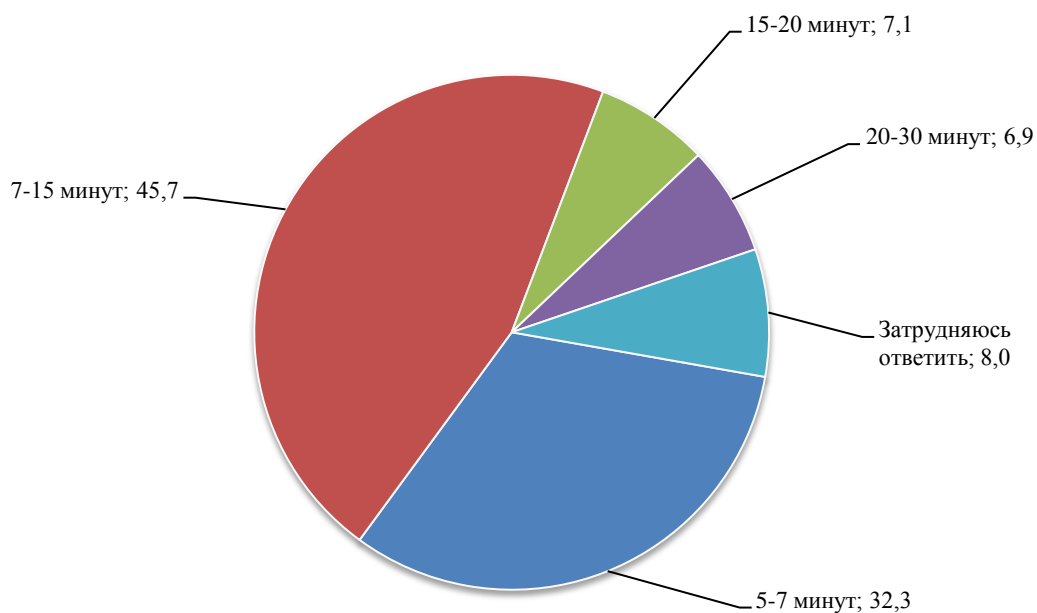


Рисунок 6 Распределение ответов на вопрос: «Как долго составило ожидание при написании заявления или при получении услуги?», %

Подавляющему большинству обратившихся за муниципальными услугами жителей Нововоронежа (87,1%) не требовались дополнительные документы, не предусмотренные регламентом. Затруднились с ответом на данный вопрос 12,9% респондентов, т.к. не владеют информацией о перечне необходимых документов.

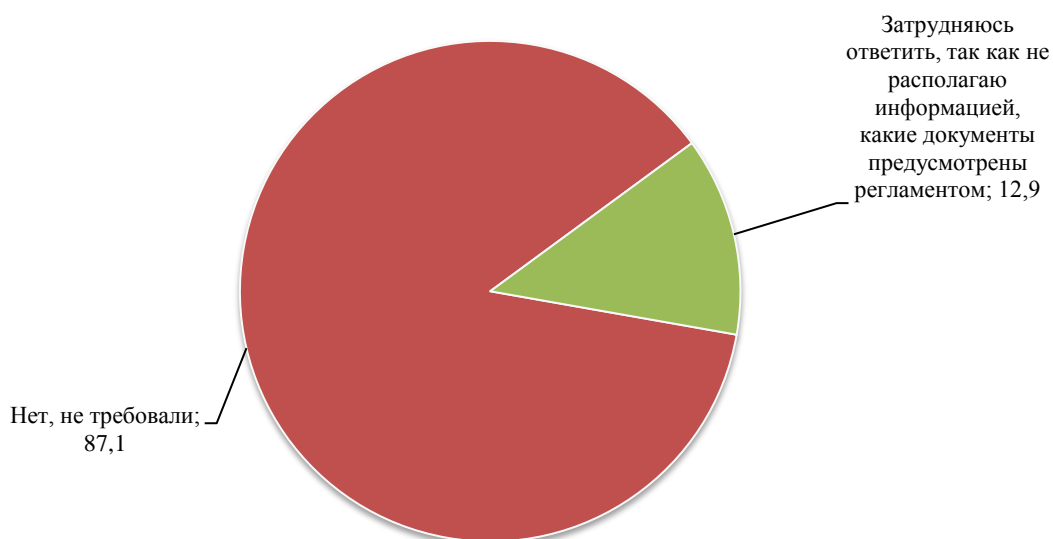


Рисунок 7 Распределение ответов на вопрос: «Требовали ли от Вас дополнительные документы, не предусмотренные регламентом?», %

В итоге преобладающее большинство обратившихся за получением муниципальных услуг жителей городского округа (77,1%) получили положительное решение по своему вопросу. Письменное разъяснение стало результатом обращения для 8,6% респондентов. Только 3,4% сказали, что был получен отказ.

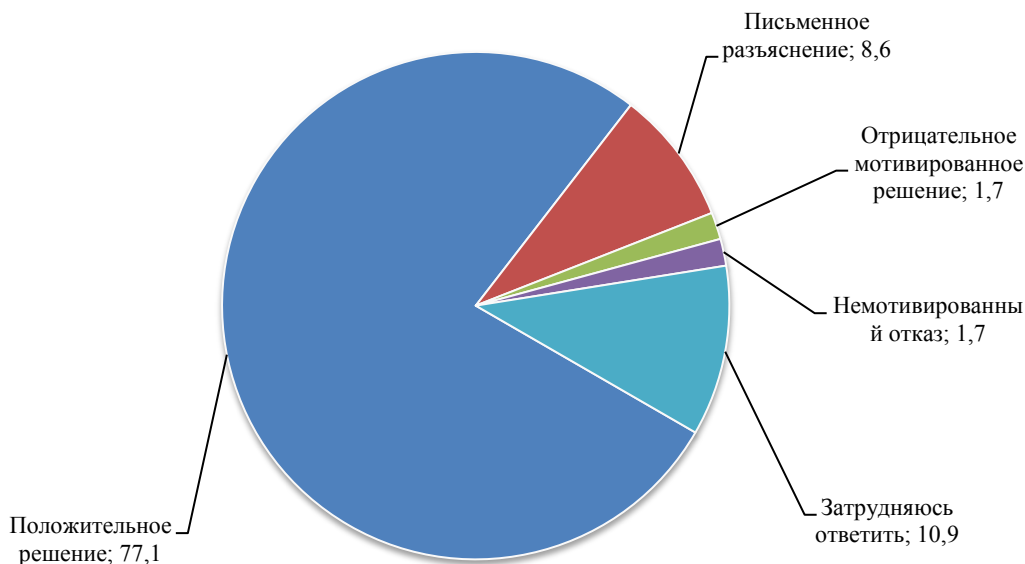


Рисунок 8 Распределение ответов на вопрос: «Каков результат получения муниципальной услуги?», %

Половина обратившихся за услугами граждан (53,2%) говорила, что окончательное решение их вопроса было получено в течение двух недель. Четверть респондентов ждали ответа около месяца (26,9%). Более долгие сроки называли 7,7% опрошенных.

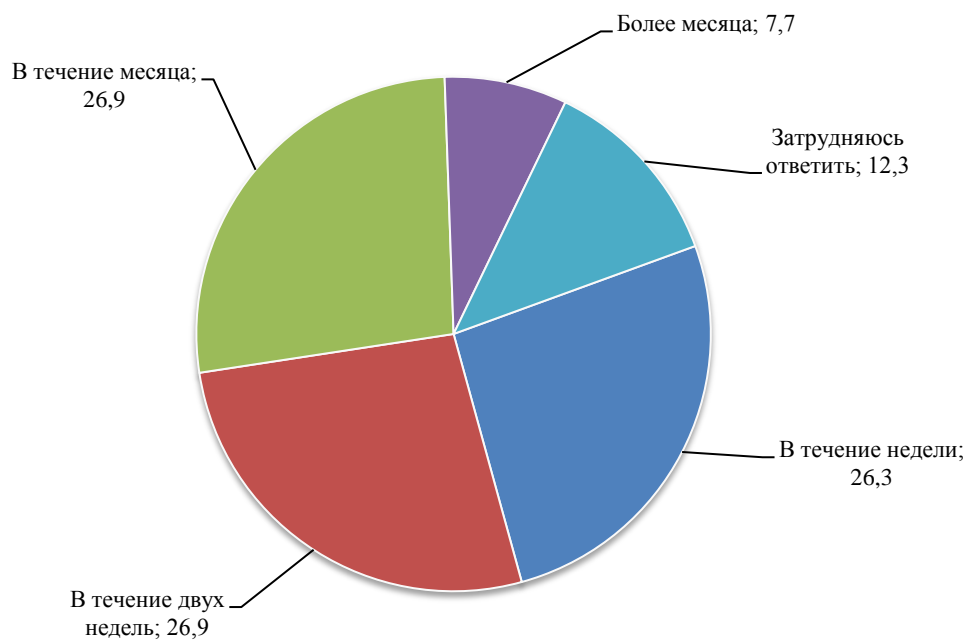


Рисунок 9 Распределение ответов на вопрос: «В течение какого времени был решен Ваш вопрос или направлена по нему информация в рамках получения услуги?», %

На основании всего выше сказанного и по оценкам жителей Нововоронежа можно сделать вывод, что удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг находится на достаточно высоком уровне. Средний балл удовлетворенности оказанием муниципальных услуг в городском округе город Нововоронеж составил 9,0 по 10-балльной шкале.

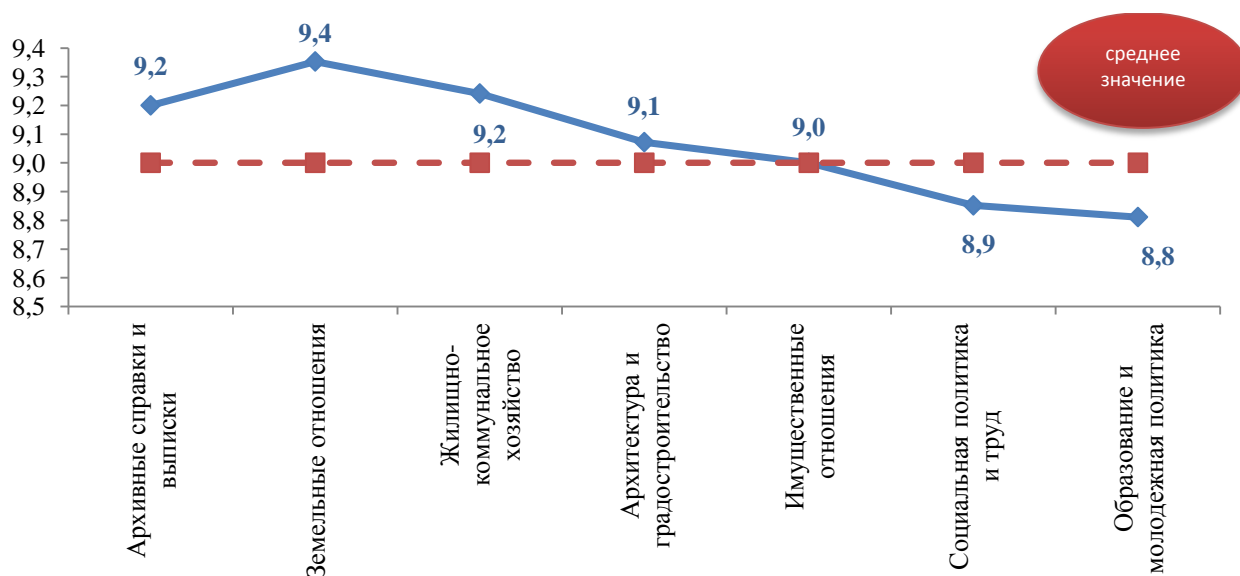


Рисунок 10 Средний балл удовлетворенности оказанием муниципальных услуг в городском округе город Нововоронеж

3. Результаты исследования в разрезе услуг

В данной главе будет представлен анализ удовлетворенности населения городского округа Нововоронеж качеством оказания муниципальных услуг в разрезе самих услуг.

3.1 Информационная доступность получения услуг

Результаты исследования показали, что наибольшую степень удовлетворенности доступностью информации имеют услуги по архитектуре и строительству (92,0%).

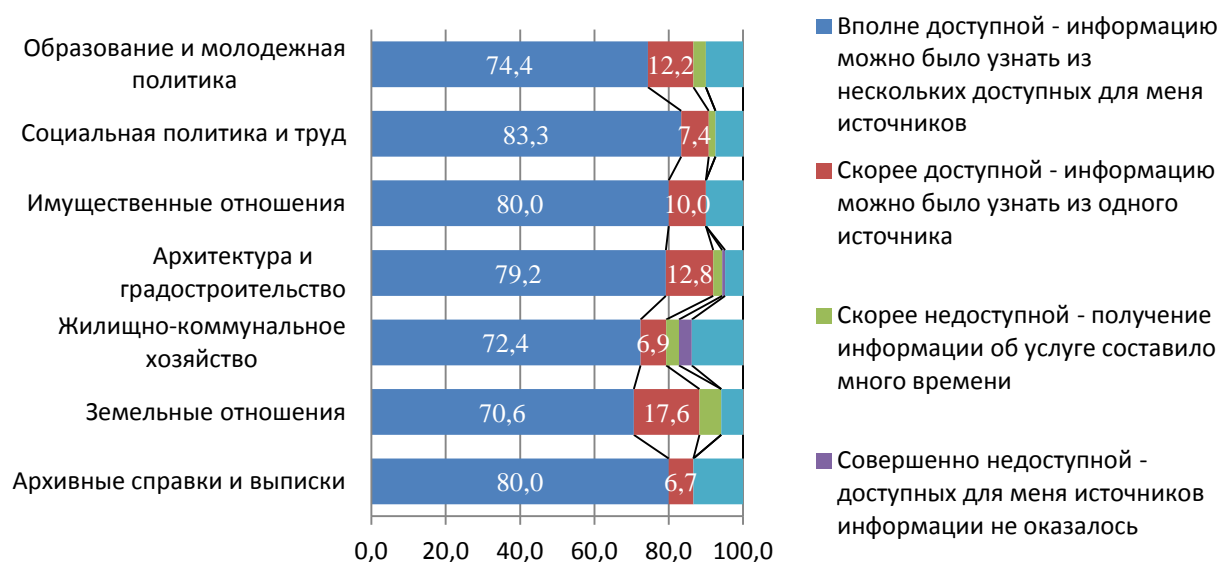


Рисунок 11 Распределение ответов на вопрос: «Насколько доступной для Вас оказалась информация об оказании услуги?», %

В таблице представлена подробная информация по каждому варианту ответа на данный вопрос.

Распределение ответов на вопрос: «Насколько доступной для Вас оказалась информация об оказании услуги?», %

	Архивные справки и выписки	Земельные отношения	Жилищно-коммунальное хозяйство	Архитектура и градостроительство	Имущественные отношения	Социальная политика и труд	Образование и молодежная политика
Вполне доступной - информацию можно было узнать из нескольких доступных для меня источников	80,0	70,6	72,4	79,2	80,0	83,3	74,4
Скорее доступной - информацию можно было узнать из одного источника	6,7	17,6	6,9	12,8	10,0	7,4	12,2
Скорее недоступной - получение информации об услуге составило много времени	0,0	5,9	3,4	2,4	0,0	1,9	3,3
Совершенно недоступной - доступных для меня источников информации не оказалось	0,0	0,0	3,4	0,8	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	13,3	5,9	13,8	4,8	10,0	7,4	10,0

Федеральный портал услуг www.gosuslugi.ru является самым удобным источником получения информации по вопросам земельных отношений (47,1%). Официальный сайт администрации Нововоронежа наиболее комфортен для получателей услуг по вопросам имущественных отношений (40,0%).

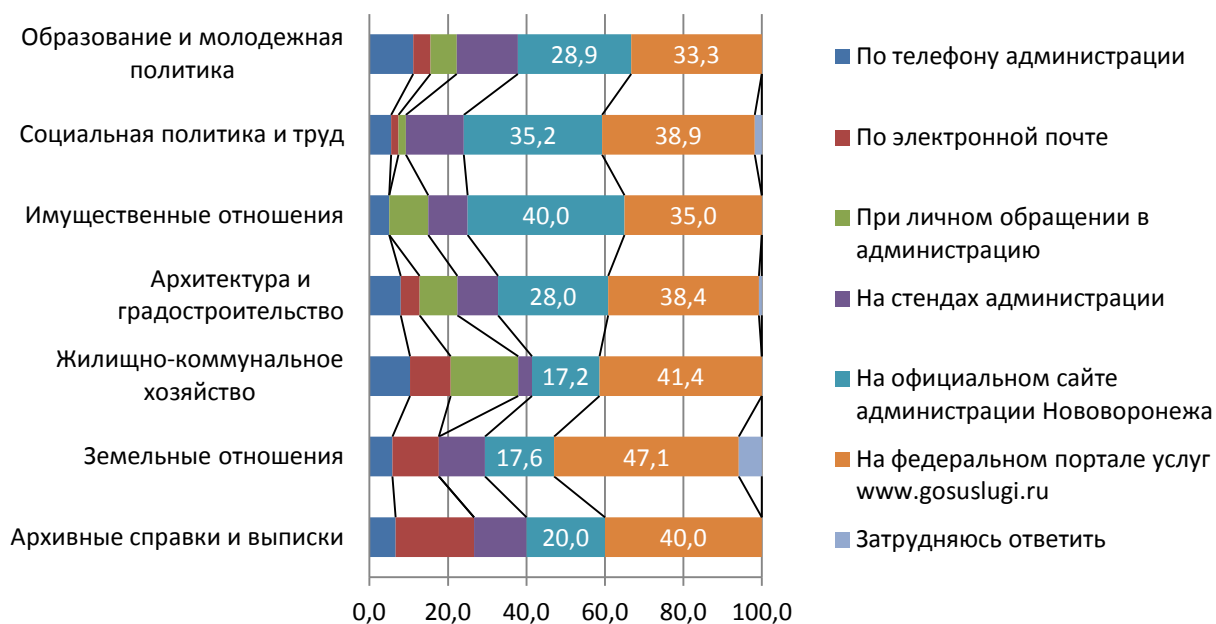


Рисунок 12 Распределение ответов на вопрос: «Из каких источников Вам удобнее всего получать информацию об оказании интересующих услуг?», %

В таблице представлена подробная информация по каждому варианту ответа на данный вопрос.

Таблица 2

Распределение ответов на вопрос: «Из каких источников Вам удобнее всего получать информацию об оказании интересующих услуг?», %

	Архивные справки и выписки	Земельные отношения	Жилищно-коммунальное хозяйство	Архитектура и градостроительство	Имущественные отношения	Социальная политика и труд	Образование и молодежная политика
По телефону администрации	6,7	5,9	10,3	8,0	5,0	5,6	11,1
По электронной почте	20,0	11,8	10,3	4,8	0,0	1,9	4,4
При личном обращении в администрацию	0,0	0,0	17,2	9,6	10,0	1,9	6,7
На стендах администрации	13,3	11,8	3,4	10,4	10,0	14,8	15,6
На официальном сайте администрации Нововоронежа	20,0	17,6	17,2	28,0	40,0	35,2	28,9
На федеральном портале услуг www.gosuslugi.ru	40,0	47,1	41,4	38,4	35,0	38,9	33,3
Затрудняюсь ответить	0,0	5,9	0,0	0,8	0,0	1,9	0,0

За предварительной консультацией чаще всего обращаются получатели архивных справок и выписок (66,7%).

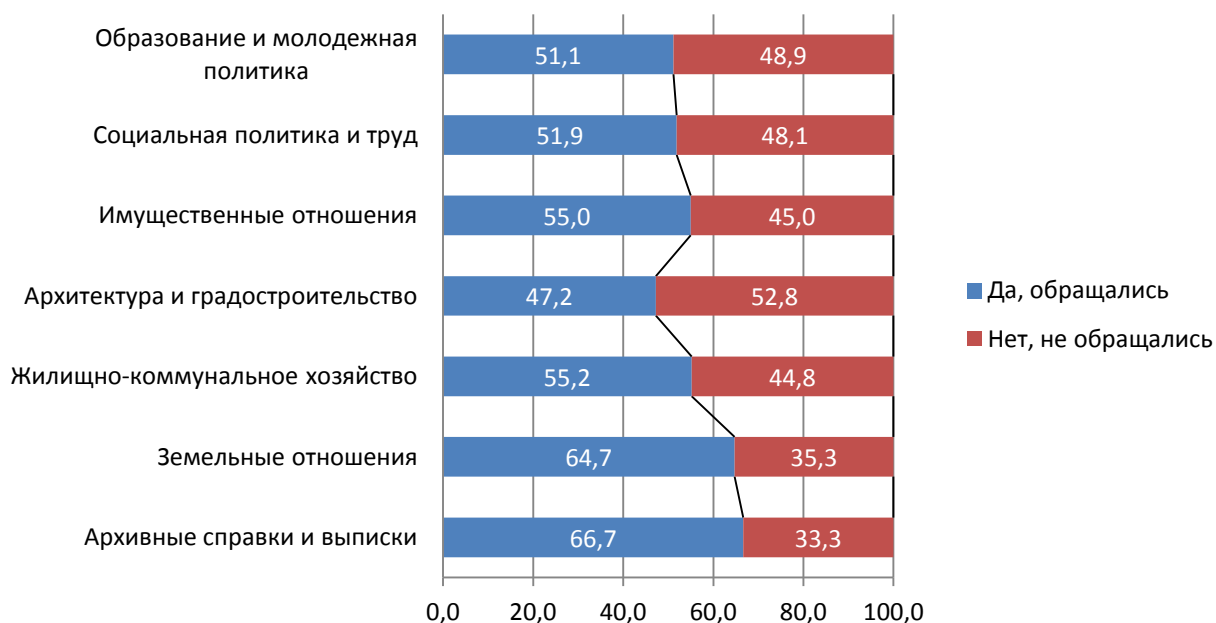


Рисунок 13 Распределение ответов на вопрос: «Обращались ли вы за предварительной консультацией по оказанию интересующей Вас услуги?», %

В таблице представлена подробная информация по каждому варианту ответа на данный вопрос.

Таблица 3

Распределение ответов на вопрос: «Обращались ли вы за предварительной консультацией по оказанию интересующей Вас услуги?», %

	Архивные справки и выписки	Земельные отношения	Жилищно-коммунальное хозяйство	Архитектура и градостроительство	Имущественные отношения	Социальная политика и труд	Образование и молодежная политика
Да, обращались	66,7	64,7	55,2	47,2	55,0	51,9	51,1
Нет, не обращались	33,3	35,3	44,8	52,8	45,0	48,1	48,9

2.2 Удовлетворенность качеством оказания услуг

Наибольшая степень комфортности была отмечена в месте ожидания получения архивных справок и выписок (93,3%).

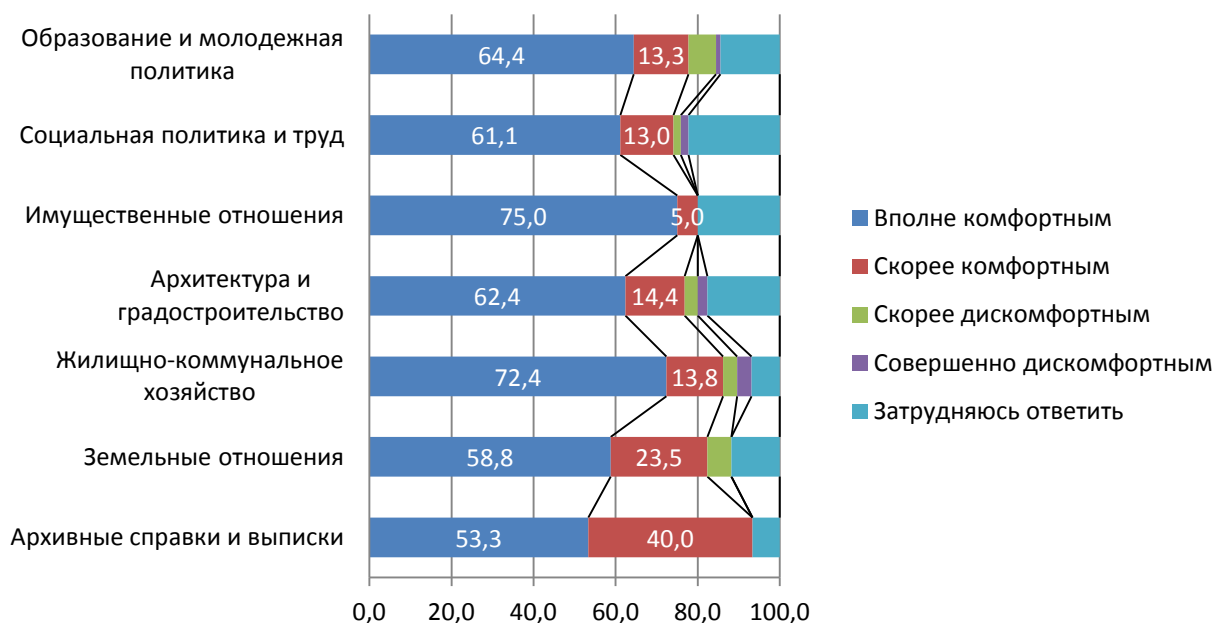


Рисунок 14 Распределение ответов на вопрос: «Насколько комфортным для вас было место ожидания при написании заявления?», %

В таблице представлена подробная информация по каждому варианту ответа на данный вопрос.

Таблица 4

Распределение ответов на вопрос: «Насколько комфортным для вас было место ожидания при написании заявления?», %

	Архивные справки и выписки	Земельные отношения	Жилищно-коммунальное хозяйство	Архитектура и градостроительство	Имущественные отношения	Социальная политика и труд	Образование и молодежная политика
Вполне комфортным	53,3	58,8	72,4	62,4	75,0	61,1	64,4
Скорее комфортным	40,0	23,5	13,8	14,4	5,0	13,0	13,3
Скорее дискомфортным	0,0	5,9	3,4	3,2	0,0	1,9	6,7
Совершенно дискомфортным	0,0	0,0	3,4	2,4	0,0	1,9	1,1
Затрудняюсь ответить	6,7	11,8	6,9	17,6	20,0	22,2	14,4

Самое короткое время ожидания при написании заявления и при получении услуги (5-7 минут) было зафиксировано по обращениям в муниципальные органы, отвечающие за имущественные отношения. Наиболее инертным в решении вопросов получения услуг оказалось жилищно-коммунальное хозяйство.

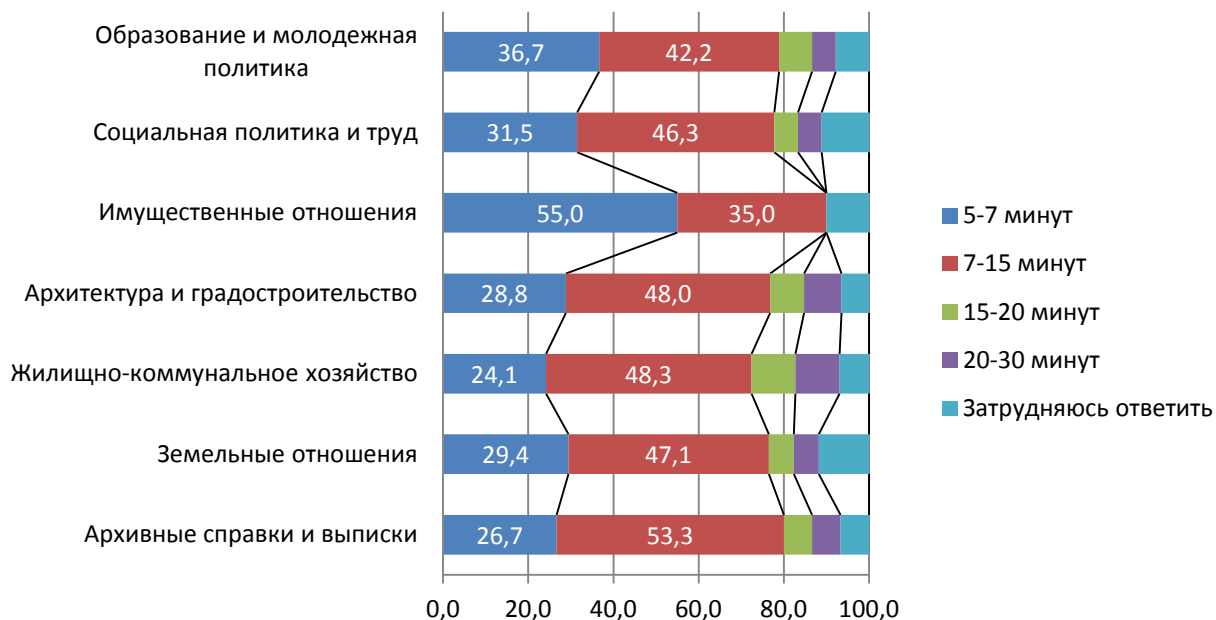


Рисунок 15 Распределение ответов на вопрос: «Как долго составило ожидание при написании заявления или при получении услуги?», %

В таблице представлена подробная информация по каждому варианту ответа на данный вопрос.

Таблица 5

Рисунок 16 Распределение ответов на вопрос: «Как долго составило ожидание при написании заявления или при получении услуги?», %

	Архивные справки и выписки	Земельные отношения	Жилищно-коммунальное хозяйство	Архитектура и градостроительство	Имущественные отношения	Социальная политика и труд	Образование и молодежная политика
5-7 минут	26,7	29,4	24,1	28,8	55,0	31,5	36,7
7-15 минут	53,3	47,1	48,3	48,0	35,0	46,3	42,2
15-20 минут	6,7	5,9	10,3	8,0	0,0	5,6	7,8
20-30 минут	6,7	5,9	10,3	8,8	0,0	5,6	5,6

	Архивные справки и выписки	Земельные отношения	Жилищно-коммунальное хозяйство	Архитектура и градостроительство	Имущественные отношения	Социальная политика и труд	Образование и молодежная политика
Затрудняюсь ответить	6,7	11,8	6,9	6,4	10,0	11,1	7,8

Результаты исследования показали, что абсолютному большинству получателей услуг, связанных с вопросами имущественных отношений, не требовалось никаких дополнительных документов, не предусмотренных регламентом (100,0%).

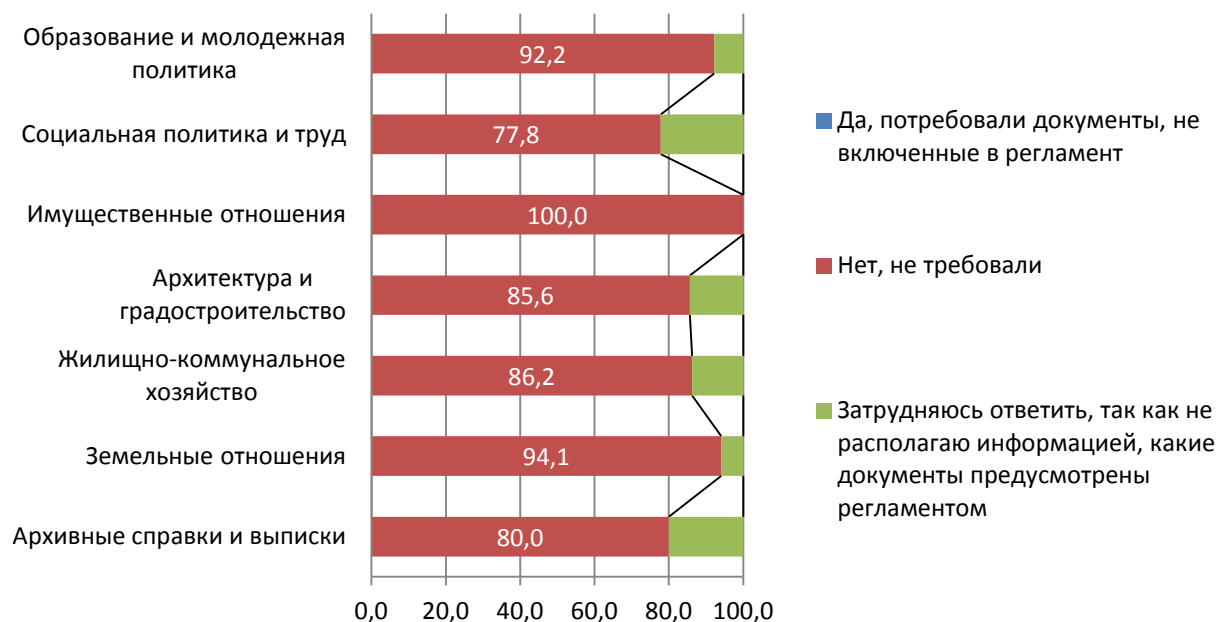


Рисунок 17 Распределение ответов на вопрос: «Требовали ли от Вас дополнительные документы, не предусмотренные регламентом?», %

В таблице представлена подробная информация по каждому варианту ответа на данный вопрос.

Распределение ответов на вопрос: «Требовали ли от Вас дополнительные документы, не предусмотренные регламентом?», %

	Архивные справки и выписки	Земельные отношения	Жилищно-коммунальное хозяйство	Архитектура и градостроительство	Имущественные отношения	Социальная политика и труд	Образование и молодежная политика
Да, потребовали документы, не включенные в регламент	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Нет, не требовали	80,0	94,1	86,2	85,6	100,0	77,8	92,2
Затрудняюсь ответить, так как не располагаю информацией, какие документы предусмотрены регламентом	20,0	5,9	13,8	14,4	0,0	22,2	7,8

Чаще всего положительное решение получали респонденты, обратившиеся по поводу решения вопросов, касающихся земельных отношений (82,4%). Письменное разъяснение преимущественно требовалось получателям услуг в рамках имущественных отношений (25,0%).

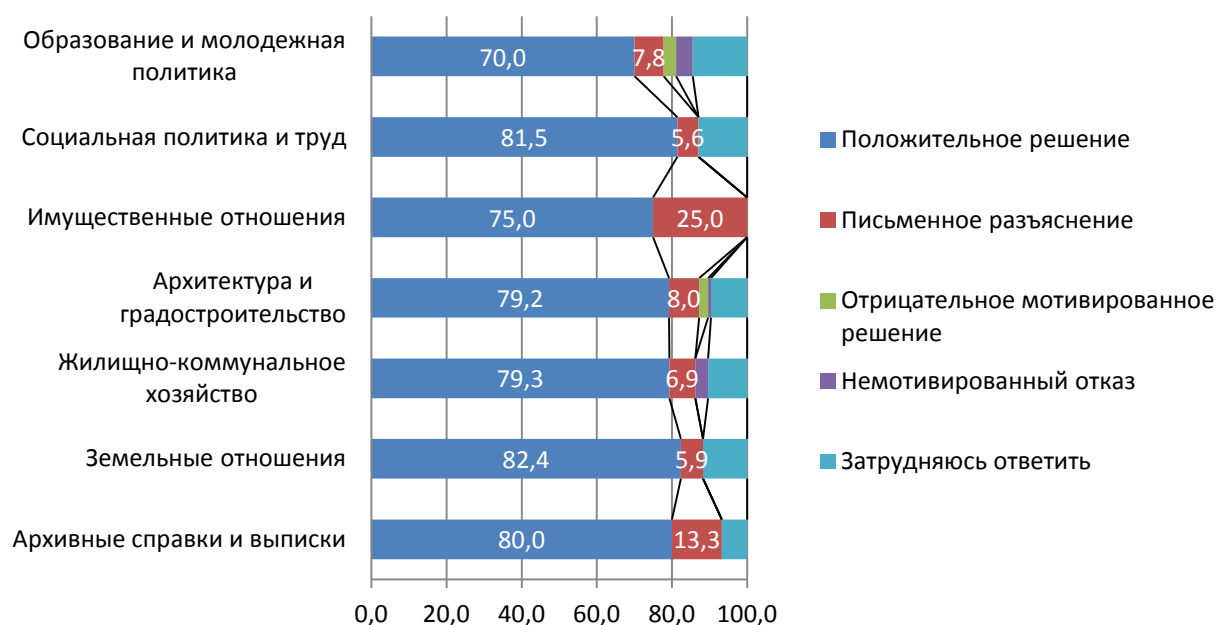


Рисунок 18 Распределение ответов на вопрос: «Каков результат получения муниципальной услуги?», %

В таблице представлена подробная информация по каждому варианту ответа на данный вопрос.

Таблица 7

Распределение ответов на вопрос: «Каков результат получения муниципальной услуги?»,
%

	Архивные справки и выписки	Земельные отношения	Жилищно-коммунальное хозяйство	Архитектура и градостроительство	Имущественные отношения	Социальная политика и труд	Образование и молодежная политика
Положительное решение	80,0	82,4	79,3	79,2	75,0	81,5	70,0
Письменное разъяснение	13,3	5,9	6,9	8,0	25,0	5,6	7,8
Отрицательное мотивированное решение	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	3,3
Немотивированный отказ	0,0	0,0	3,4	0,8	0,0	0,0	4,4
Затрудняюсь ответить	6,7	11,8	10,3	9,6	0,0	13,0	14,4

Наибольшая оперативность в рассмотрении вопросов (в течение недели) была зафиксирована по услугам жилищно-коммунального хозяйства (34,5%). Лидерами по максимальной продолжительности решения вопроса (более месяца) стали услуги, связанные с получением архивных справок и выписок.

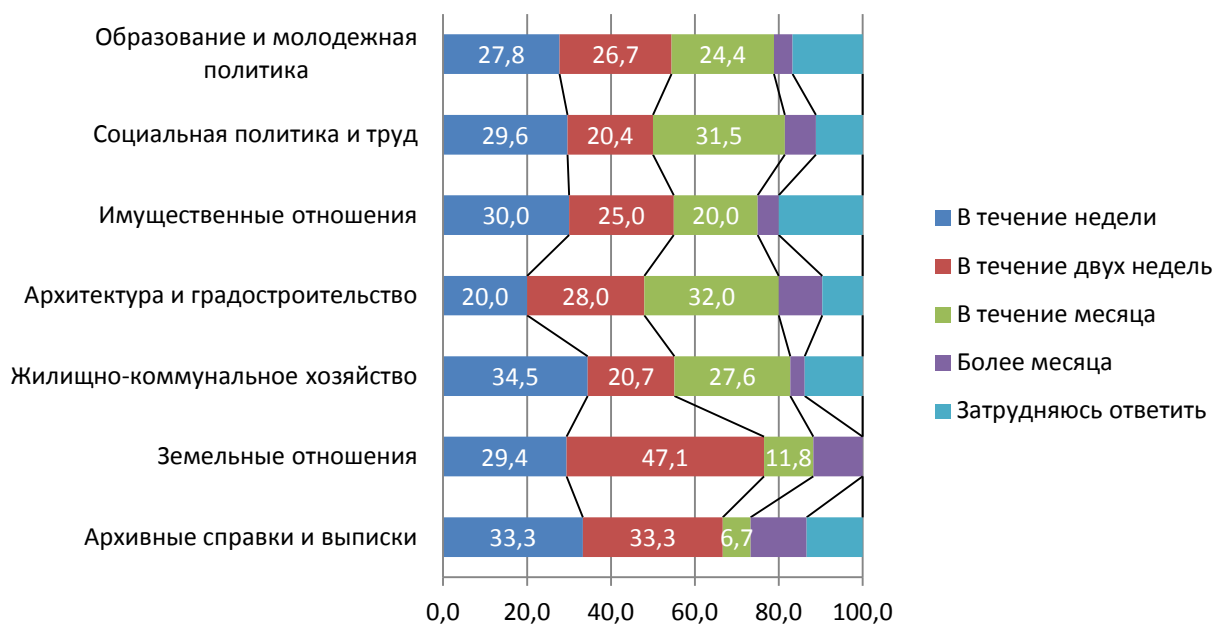


Рисунок 19 Распределение ответов на вопрос: «В течение какого времени был решен Ваш вопрос или направлена по нему информация в рамках получения услуги?», %

В таблице представлена подробная информация по каждому варианту ответа на данный вопрос.

Таблица 8

Распределение ответов на вопрос: «В течение какого времени был решен Ваш вопрос или направлена по нему информация в рамках получения услуги?», %

	Архивные справки и выписки	Земельные отношения	Жилищно-коммунальное хозяйство	Архитектура и градостроительство	Имущественные отношения	Социальная политика и труд	Образование и молодежная политика
В течение недели	33,3	29,4	34,5	20,0	30,0	29,6	27,8
В течение двух недель	33,3	47,1	20,7	28,0	25,0	20,4	26,7
В течение месяца	6,7	11,8	27,6	32,0	20,0	31,5	24,4
Более месяца	13,3	11,8	3,4	10,4	5,0	7,4	4,4
Затрудняюсь ответить	13,3	0,0	13,8	9,6	20,0	11,1	16,7

Приложение

	В среднем по выборке	Архивные справки и выписки	Земельные отношения	Жилищно-коммунальное хозяйство	Архитектура и градостроительство	Имущественные отношения	Социальная политика и труд	Образование и молодежная политика
Насколько доступной для Вас оказалась информация об оказании услуги?								
% по колонке								
Вполне доступной - информацию можно было узнать из нескольких доступных для меня источников	77,7	80,0	70,6	72,4	79,2	80,0	83,3	74,4
Скорее доступной - информацию можно было узнать из одного источника	11,1	6,7	17,6	6,9	12,8	10,0	7,4	12,2
Скорее недоступной - получение информации об услуге составило много времени	2,6	0,0	5,9	3,4	2,4	0,0	1,9	3,3
Совершенно недоступной - доступных для меня источников информации не оказалось	0,6	0,0	0,0	3,4	0,8	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	8,0	13,3	5,9	13,8	4,8	10,0	7,4	10,0
Из каких источников Вам удобнее всего получать информацию об оказании интересующих услуг?								
% по колонке								
По телефону администрации	8,3	6,7	5,9	10,3	8,0	5,0	5,6	11,1
По электронной почте	5,4	20,0	11,8	10,3	4,8	0,0	1,9	4,4
При личном обращении в администрацию	7,4	0,0	0,0	17,2	9,6	10,0	1,9	6,7
На стендах администрации	12,0	13,3	11,8	3,4	10,4	10,0	14,8	15,6
На официальном сайте администрации Нововоронежа	28,3	20,0	17,6	17,2	28,0	40,0	35,2	28,9
На федеральном портале услуг www.gosuslugi.ru	37,7	40,0	47,1	41,4	38,4	35,0	38,9	33,3
Затрудняюсь ответить	0,9	0,0	5,9	0,0	0,8	0,0	1,9	0,0

Обращались ли вы за предварительной консультацией по оказанию интересующей Вас услуги?								
% по колонке								
Да, обращались	51,7	66,7	64,7	55,2	47,2	55,0	51,9	51,1
Нет, не обращались	48,3	33,3	35,3	44,8	52,8	45,0	48,1	48,9
Оцените, пожалуйста, по 10-балльной шкале качество оказанной Вам консультации.								
Средний балл								
Оценка по 10-ти балльной шкале	8,89	8,7	9,0	8,7	9,0	9,1	9,4	8,5
Насколько комфортным для вас было место ожидания при написании заявления?								
% по колонке								
Вполне комфортным	63,7	53,3	58,8	72,4	62,4	75,0	61,1	64,4
Скорее комфортным	14,9	40,0	23,5	13,8	14,4	5,0	13,0	13,3
Скорее дискомфортным	3,7	0,0	5,9	3,4	3,2	0,0	1,9	6,7
Совершенно дискомфортным	1,7	0,0	0,0	3,4	2,4	0,0	1,9	1,1
Затрудняюсь ответить	16,0	6,7	11,8	6,9	17,6	20,0	22,2	14,4
Как долго составило ожидание при написании заявления или при получении услуги?								
% по колонке								
5-7 минут	32,3	26,7	29,4	24,1	28,8	55,0	31,5	36,7
7-15 минут	45,7	53,3	47,1	48,3	48,0	35,0	46,3	42,2
15-20 минут	7,1	6,7	5,9	10,3	8,0	0,0	5,6	7,8
20-30 минут	6,9	6,7	5,9	10,3	8,8	0,0	5,6	5,6
Затрудняюсь ответить	8,0	6,7	11,8	6,9	6,4	10,0	11,1	7,8
Требовали ли от Вас дополнительные документы, не предусмотренные регламентом?								
% по колонке								

Да, потребовали документы, не включенные в регламент	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Нет, не требовали	87,1	80,0	94,1	86,2	85,6	100,0	77,8	92,2
Затрудняюсь ответить, так как не располагаю информацией, какие документы предусмотрены регламентом	12,9	20,0	5,9	13,8	14,4	0,0	22,2	7,8
Каков результат получения муниципальной услуги?								
% по колонке								
Положительное решение	77,1	80,0	82,4	79,3	79,2	75,0	81,5	70,0
Письменное разъяснение	8,6	13,3	5,9	6,9	8,0	25,0	5,6	7,8
Отрицательное мотивированное решение	1,7	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	3,3
Немотивированный отказ	1,7	0,0	0,0	3,4	0,8	0,0	0,0	4,4
Затрудняюсь ответить	10,9	6,7	11,8	10,3	9,6	0,0	13,0	14,4
В течение какого времени был решен Ваш вопрос или направлена по нему информация в рамках получения услуги?								
% по колонке								
В течение недели	26,3	33,3	29,4	34,5	20,0	30,0	29,6	27,8
В течение двух недель	26,9	33,3	47,1	20,7	28,0	25,0	20,4	26,7
В течение месяца	26,9	6,7	11,8	27,6	32,0	20,0	31,5	24,4
Более месяца	7,7	13,3	11,8	3,4	10,4	5,0	7,4	4,4
Затрудняюсь ответить	12,3	13,3	0,0	13,8	9,6	20,0	11,1	16,7
Как Вы в целом оцениваете уровень оказания муниципальных услуг в городском округе город Нововоронеж?								
Средний балл								
Оценка по 10-ти балльной шкале	9	9,2	9,4	9,2	9,1	9,0	8,9	8,8