

*М. М. Акулич, М. В. Батырева*

## СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЖИЛЬЕМ МОЛОДЫХ СЕМЕЙ И МОЛОДЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ»

В Тюменской области в течение двух последних лет проводится мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг (рук. проекта проф. Акулич М. М.)<sup>1</sup>. В процессе мониторинга в 2011 г. опрошено 500 получателей по 12 услугам, в 2012 г. – 1000 получателей по 20 услугам. В данной статье мы рассмотрим результаты социологического исследования по одной из услуг – «Обеспечение жильем молодых семей и молодых специалистов» (мониторинг 2012 г.).

В рамках мониторинга по анализируемой услуге было опрошено 48 ее потребителей (5 % от общего числа опрошенных в ходе мониторинга по всем услугам). Кроме того, данную услугу планируют получить в ближайшие полгода еще 42 респондента (4 % от общего числа опрошенных в ходе мониторинга). При построении выборочной совокупности учтены пол, возраст и образование респондентов. Что касается уровня материальной обеспеченности респондентов, то в соответствующем вопросе им предлагалось соотнести материальное положение их семей с одной из пяти смысловых категорий, каждой из которых соответствует определенный уровень обеспеченности<sup>2</sup>. Большая часть респондентов склонны оценивать свое материальное положение как выше среднего (44 %) или среднее (27 %). 19 % опрошенных потребителей оценили материальное положение

---

<sup>1</sup> Мониторинг проведен по заказу ГАУ «Информационно-аналитический центр Тюменской области». В мониторинге приняли участие Н. В. Мальцева, Е. А. Любимова, А. А. Чернышев, В. Н. Фальков, Г. Н. Чеботарев, Е. С. Гайдаржи, другие преподаватели, аспиранты и студенты ТюмГУ.

<sup>2</sup> *Высокий* – «Мы можем позволить себе достаточно дорогостоящие покупки – машину, квартиру, дачу и многое другое».

*Выше среднего* – «Мы можем без труда приобретать вещи длительного пользования, но затруднительно приобретать действительно дорогие вещи».

*Средний* – «Денег хватает на продукты и на одежду, но покупка товаров длительного пользования является для нас проблемой».

*Ниже среднего* – «На продукты денег хватает, но покупка одежды вызывает серьезные затруднения».

*Низкий* – «Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты».

своей семьи «ниже среднего», а 2 % – как высокое. Доля респондентов с низким уровнем материальной обеспеченности составила – 2 %. 4 % опрошенных потребителей затруднились ответить на этот вопрос.

В ходе исследования было выявлено, в какие именно организации обращались респонденты за получением услуги. Большинству респондентов, обращавшихся за получением той или иной государственной (муниципальной) услуги, удалось получить ее в той организации, в которую они обратились изначально. Об этом свидетельствует тот факт, что на вопрос «Направляли ли Вас сотрудники данной организации для получения услуги в другую организацию?» большинство опрошенных (94 %) ответили отрицательно. Ответ на вопрос о том, в какие именно организации респонденты были перенаправлены, был получен от 3 человек, указавших в качестве ее Департамент жилищной политики.

Далее анализ удовлетворенности потребителей процессом оказания услуги произведем согласно такой логике: сначала рассмотрим процесс подготовки потребителя к получению услуги; затем – непосредственно процесс обращения за ней (в том числе удовлетворенность условиями получения услуги); и наконец – результат получения услуги.

При обращении гражданина за получением любой муниципальной услуги исключительное значение имеет процесс подготовки к обращению, который осуществляется на практике через получение потенциальным потребителем информации о порядке предоставления услуги и подготовку пакета документов, необходимых для получения услуги. В связи с этим респондентам был задан ряд вопросов, позволяющих оценить, насколько эффективно организован процесс информирования потребителей о порядке предоставления муниципальных услуг. Благодаря этому удалось выявить основные источники получения необходимой информации, доступность и полноту этой информации, а также временные затраты потребителей на подготовку к обращению за муниципальной услугой.

Данные мониторинга свидетельствуют: большинство опрошенных (67 %) предпочитают получать информацию лично и из первоисточника – во время личной консультации со специалистом (в среднем по выборке – 56 %). Некоторые респонденты предпочитают посещать учреждение, предоставляющее услугу, только после предварительного получения информации о порядке предоставления услуги по телефону

(13 %) или в сети Интернет (10 %). Лишь 4 % респондентов указали, что получили информацию через официальный запрос. 3 человека получили информацию о порядке предоставления услуги из иных источников (2 человека – от знакомых и 1 человек – от третьих лиц).

В ходе проведенного опроса был изучен вопрос о времени, которое потратили респонденты на сбор пакета документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги. Сбор документов, необходимых для получения муниципальных услуг, как правило, не занимает много времени у потребителей, но в случае анализируемой услуги это оказалось не так. Сбор документов, необходимых для получения данной услуги, занимает у ее потенциальных потребителей достаточно много времени. Так, в течение недели собрать весь пакет документов удалось 46 % опрошенных по данной услуге (доля ниже, чем в среднем по выборке – 67 %). От недели до месяца собирали необходимый для получения услуги пакет документов 27 % опрошенных (в среднем по выборке такое время тратит 21 % опрошенных). Более месяца собирали документы 27 % опрошенных потребителей анализируемой услуги (в среднем по выборке – 11 % опрошенных). Все это позволяет сделать вывод о том, что сбор документов, необходимых для получения анализируемой услуги, занимает у ее потенциальных потребителей времени больше, чем по многим другим услугам, включенным в выборку.

Что касается вопроса о доступности информации о пакете документов, необходимых для получения муниципальной услуги, то в ходе проведенного исследования было выявлено, что большинство респондентов оценили доступность информации относительно невысоко. Лишь 23 % опрошенных отметили, что фактически смогли найти понятные ответы на все свои вопросы. Кроме того, довольно высокой (4 балла) оказалась оценка еще 46 % опрошенных. Тем самым суммарная доля респондентов, оценивших доступность информации о необходимом для получения услуги пакете документов, как отличную и хорошую, составила 69 % (в среднем по выборке 79 %). Отрицательные оценки (2 балла) дали по этому показателю 8 % опрошенных (в среднем по выборке 5 %), оценку «1 балл» дали всего – 2 % опрошенных. 19 % опрошенных предпочли дать среднюю оценку доступности информации о пакете документов. 2 % опрошенных не дали ответа на этот вопрос. Тем самым доступность информации о пакете документов, необходимых для получения анализируемой ус-

луги, ниже, чем в среднем по выборке. Подтверждает данный факт и то, что средняя оценка потребителями анализируемой услуги доступности информации о пакете документов, необходимых для ее получения, составила 3,80 балла, что заметно ниже средней по выборке оценки – 4,2 балла.

Значительная часть опрошенных (58 %) не могли отметить, есть ли информация о порядке получения анализируемой услуги в Интернете, поскольку не интересовались данным вопросом (доля выше, чем в среднем по выборке – 52 %). Уверены в том, что информация об услуге есть в Интернете – 23 % опрошенных (доля несколько ниже, чем в среднем по выборке – 32 %). Лишь 6 % опрошенных указали на то, что в сети Интернет информации о необходимом для получения услуги пакете документов им найти не удалось, а 12 % респондентов затруднились с ответом на данный вопрос.

В целом респонденты дали не очень высокие оценки полезности сайтов учреждений, в которые они обращались за получением тех или иных услуг: доля положительных оценок («4» + «5») превышает долю отрицательных («1» + «2») – 44 % против 25 %, но не столь значительно, как в среднем по выборке. Средняя оценка доступности сайта оказалась на уровне заметно ниже среднего по выборке – 3,31 балла (в среднем по выборке – 3,94 балла).

При обращении за услугой довольно часто респондентам бывает необходима справочная информация. Именно поэтому респондентам был задан вопрос о том, предлагалась ли им такая информация. Более половины респондентов (63 %) отметили, что им была предложена вся необходимая справочная информация по оказанию услуги (в среднем по выборке – 73 %). 21 % опрошенных по услуге указали на то, что справочная информация им представлена не была (в среднем по выборке – 13 %), и 16 % опрошенных отметили, что у них не было потребности в подобной информации.

Отметим также, что предлагаемая получателям услуги справочная информация может иметь разный характер, отличаться разной степенью полноты и доступности. Кроме того, в большинстве учреждений вся необходимая справочная информация доводится до получателей услуги посредством информационных стендов. Респонденты в целом довольно высоко оценивают доступность и полноту информации на стендах в местах оказания государственных и муниципальных услуг: суммарная доля положительных оценок («информация

вполне доступная и полная» + «информация скорее доступная и полная, чем нет») составила 75 %, тогда как суммарная доля отрицательных («информация скорее недоступная и неполная» + «информация совершенно недоступная и неполная») – 8 % (в среднем по выборке – 78 % против 7 %). Можно отметить также, что 10 % опрошенных не смогли дать оценку, поскольку им стенды при получении услуги просто не понадобились (в среднем по выборке – 14 %). Кроме того, 4 % опрошенных указали на то, что в учреждении, куда они обращались за получением услуги, стенды просто отсутствовали. В целом можно отметить, что доступность и полнота информации на стендах в учреждениях, оказывающих анализируемую услугу, оценивается ее потребителями немного ниже, чем в среднем по выборке.

Для получения большинства муниципальных услуг потребителям приходится заполнять различные бланки заявлений. В ходе исследования респондентам было предложено оценить, насколько доступным являются те бланки заявлений, которые им приходилось заполнять при обращении за получением муниципальной услуги. Исследование показало, что для подавляющего большинства потребителей анализируемой муниципальной услуги бланки, которые приходится заполнять при обращении за получением услуги, вполне понятны: суммарная доля положительных оценок доступности бланка («вполне доступный» + «скорее доступный, чем нет») значительно преобладает над суммарной долей отрицательных оценок («скорее недоступный» + «совершенно недоступный») – 92 % против 6 % (в среднем по выборке – 92 % против 5 %).

Процесс оказания анализируемой услуги изложен в соответствующем Регламенте, который предписывает при оказании услуги соблюдать определенные требования к ее доступности, комфортности получения по различным показателям, квалификации сотрудников, оказывающих услугу, срокам оказания и т. п. В ходе исследования респондентам был задан ряд вопросов, позволяющих проконтролировать, насколько четко соблюдаются требования Регламента. Для удобства восприятия анализируемых данных параграф поделен на подпункты в соответствии с блоками вопросов в анкете, в которых освещены вопросы доступности услуги, комфортности ее получения, уровня квалификации и поведения сотрудников, предоставляющих услугу потребителям, а также финансовых затрат потребителей на получение услуги.

В ходе изучения доступности муниципальной услуги потребителям, а также комфортности ее получения была произведена оценка по ряду параметров услуги, описанных в соответствующем Регламенте. При этом были оценены: территориальная доступность учреждения, удобство его расположения; организация записи на оказание услуги; организация информирования потребителей услуги; общая комфортность условий приема посетителей; комфортность условий приема по отдельным составляющим (удобство зала для посетителей, наличие необходимой информации, наличие системы пропусков для посетителей, электронной системы управления очередью, гардероба, туалета для посетителей, копировально-множительной техники, лифта, время ожидания при подаче и получении документов, время приема у должностных лиц).

Результаты исследования свидетельствуют о том, что далеко не все учреждения, оказывающие муниципальную услугу, являются территориально доступными для потребителей. Для большинства опрошенных потребителей анализируемой услуги учреждения, которые ее оказывают, скорее доступны, чем нет. Об этом свидетельствует тот факт, что 44 % опрошенных потребителей услуги ответили, что она скорее доступна, чем нет. Суммарная доля положительных оценок территориальной доступности («максимально доступно» + «относительно доступно») выше суммарной доли оценок отрицательных («скорее недоступно» + «совершенно недоступно») – 36 % против 21 % (среднее по выборке их соотношение – 60 % против 39 %). Тем самым можно сделать вывод о несколько меньшей, по сравнению со средней по выборке, территориальной доступности учреждений, оказывающих анализируемую услугу.

В подавляющем большинстве случаев учреждения, оказывающие услугу, довольно легко найти, поскольку на входе в здания имеются таблички с указанием их наименования. Так, 88 % опрошенных потребителей услуг утвердительно ответили на вопрос о наличии на здании таблички с наименованием учреждения (в среднем по выборке – 86 %), а еще 8 % опрошенных просто не обратили внимания на то, есть ли она, очевидно, и без таблички зная, где можно получить желаемую услугу.

Доступность учреждения, безусловно, предполагает и то, что оно не должно располагаться в здании высоко, с тем, чтобы лица с ограниченными возможностями также могли получить необходимую

им муниципальную услугу. Более чем в половине случаев места оказания услуг являются максимально доступными – 56 % опрошенных указали, что учреждение, в котором им оказывалась услуга, расположено на первом этаже (в среднем по выборке аналогичная доля выше – 66 %). Кроме того, 15 % респондентов получили необходимую им услугу в учреждении, располагающемся на втором этаже здания. В учреждениях, располагающихся выше второго этажа, получили анализируемую услугу 21 % опрошенных. 8 % респондентов не дали ответа на этот вопрос.

Менее половины учреждений, оказывающих анализируемую услугу, работает, используя систему предварительной записи посетителей. На наличие предварительной записи в учреждениях, оказывающих анализируемую муниципальную услугу, указали 46 % опрошенных (показатель заметно ниже, чем в среднем по выборке – 60 %). При этом 17 % опрошенных указали, что запись позволила им получить услугу в тот же день, а 27 % опрошенных – в течение 2–3 дней. На отсутствие возможности получить услугу по предварительной записи указали 25 % респондентов (доля намного выше, чем в среднем по выборке, 12 %), а 29 % опрошенных сослались на то, что просто не знают, предоставляется ли подобная возможность учреждением, оказывающим услугу.

В ходе исследования также была проанализирована комфортность условий предоставления услуги для потребителей. Положительные оценки комфортности условий приема посетителей в целом преобладают над отрицательными. В частности, суммарная доля положительных оценок («5» + «4») составляет 50 %, тогда как суммарная доля оценок отрицательных («1» + «2») – 19 % (в среднем по выборке – 77 % против 5 %). Кроме того, еще 31 % респондентов предпочли дать среднюю оценку условий комфортности приема посетителей. Но комфортность условий приема посетителей по анализируемой услуге ниже, чем в среднем по выборке. Подтверждается данный факт и тем, что средняя оценка комфортности условий приема посетителей по анализируемой услуге составила 3,41 балла (намного ниже, чем средняя по выборке оценка – 4,10 балла).

Комфортность условий приема посетителей фактически складывается из комфортности для них отдельных составляющих: безопасность учреждения, продолжительность ожидания приема, наличие зала для приема посетителей, табличек, позволяющих ориентироваться

в учреждении, и бейджей у специалистов; информация о графике работы; наличие лифта; организованной электронной очереди; гардероба и туалета, доступных для посетителей. Все эти показатели были проанализированы в ходе исследования.

Что касается безопасности пребывания в учреждении, то в целях ее обеспечения во многих учреждениях вводится система пропусков для посетителей, которая, с одной стороны, безусловно, способствует тому, что в здания не проникают нежелательные посетители, но с другой стороны, нередко раздражает самих потребителей услуг, поскольку приводит к дополнительным затратам времени. В ходе исследования было изучено отношение потребителей к организации системы пропусков в тех учреждениях, в которые они обращались за муниципальной услугой. Большая часть респондентов (69 %) отметила, что системы пропусков в учреждениях, оказывающих услугу, отсутствуют (доля выше, чем в среднем по выборке – 65 %). На наличие системы пропусков в учреждении указали всего 4 % опрошенных, 2 % указали, что процедура оформления пропусков не занимает много времени и соответственно не вызывает отторжения. Интересно также, что 27 % респондентов не обратили внимания на то, существует ли в учреждении система пропусков.

В большей части учреждений, куда обращались потребители за получением муниципальной услуги, существуют специальные залы для посетителей, ожидающих приема. В большинстве учреждений, где оказываются анализируемые услуги, необходимые требования к залам для приема посетителей соблюдаются: на наличие зала для посетителей, ожидающих приема, указали 71 % опрошенных (доля заметно ниже, чем в среднем по выборке – 86 %).

Для потребителей услуг, безусловно, значение имеет не только само по себе наличие зала для ожидания, но и его удобство, наличие мест для ожидания. В связи с этим респондентам был задан дополнительный вопрос, позволяющий оценить комфортность условий ожидания. Опрос показал, что только немногим более половины опрошенных вполне удовлетворены условиями приема в учреждениях, оказывающих муниципальную услугу: 40% опрошенных отметили, что условия максимально комфортны, в зале есть свободные удобные сидячие места для посетителей, а еще 16 % – что условия в целом комфортны, сидения есть, но большая их часть занята. Таким образом, суммарная доля положительных оценок комфортности составила



56 % (заметно ниже, чем в среднем по выборке – 76 %). Абсолютно отрицательные оценки комфортности условий ожидания дали 21 % респондентов, указавших, что зона для посетителей в учреждениях, в которые они обращались, выделена не была, в результате чего документы пришлось заполнять «на коленке», а ожидать приема стоя (в среднем по выборке – 7 %). Тем самым, можно заключить, что опрошенные по услуге респонденты оценили комфортность залов для посетителей значительно ниже, чем в среднем по выборке.

При сборе необходимого для получения муниципальной услуги пакета документов у потребителей нередко возникает необходимость осуществлять ксерокопирование. В данном случае отсутствие в самом месте оказания услуги копировально-множительной техники может привести к снижению комфортности условий ее получения. Именно поэтому в числе других показателей комфортности было изучено наличие копировально-множительной техники в учреждениях, оказывающих муниципальную услугу.

Исследование показало, что копировально-множительная техника имеется далеко не во всех учреждениях, оказывающих муниципальную услугу: бесплатно воспользоваться ксероксом смогли лишь 10 % опрошенных (доля ниже, чем в среднем по выборке – 26 %), еще 15 % имели возможность воспользоваться им за плату (в среднем по выборке – 8 %). Кроме того, 17 % опрошенных указали на то, что ксерокс в учреждении, куда они обращались за услугой, был, но воспользоваться им не было возможности (им пользуются только сотрудники или он сломан). На отсутствие в учреждении ксерокса указали 23 % опрошенных, а более трети респондентов (35 %) сослались на то, что не знают, есть ли в учреждении ксерокс, поскольку им он для получения услуги не потребовался (в среднем по выборке – 43 %).

В ходе мониторинга так же проанализированы другие компоненты комфортности условий приема. В большинстве учреждений, оказывающих анализируемую муниципальную услугу, потребителям достаточно легко сориентироваться – 92 % опрошенных отметили, что на дверях кабинетов в учреждениях, куда они обращались, имеются таблички, информирующие о должностях и компетенциях сотрудников (в среднем по выборке – 83 % опрошенных). 88 % опрошенных указали на наличие информации о графике работы учреждения и порядке приема посетителей специалистами (в среднем по выборке – 87 %).

Во многих случаях и у самих специалистов имелись в наличии нагрудные бейджи или информационные таблички на столах с указанием ФИО и должности – на их наличие указали 65 % опрошенных (в среднем по выборке – 62 %). Возможность воспользоваться лифтом предоставлялась потребителям анализируемой услуги реже, чем в среднем по выборке (4 % против 22 %). Наличие в учреждении доступного для посетителей туалета отметили 77 % опрошенных, гардероба – 63 % (в среднем по выборке – 69 % и 50 % соответственно). Кроме того, в числе обследованных по анализируемой услуге, по сравнению с другими услугами, оказалось значительно меньше учреждений, оборудованных современными системами электронных очередей – на их наличие указали 2 % потребителей анализируемой муниципальной услуги (в среднем по выборке – 8 %). Тем самым комфортность анализируемой услуги только по части показателей выше, чем в среднем по выборке или близка к ней.

Немаловажной характеристикой комфортности получения услуги является время, затрачиваемое потребителями услуг на ожидание приема при подаче документов, прием специалистом, а также получение документов в результате оказания услуги.

Исследование показало, что время ожидания потребителей в очереди при подаче документов значительно варьирует. Более половины опрошенных (61 %) затратило на ожидание в очереди при подаче документов не более получаса (доля заметно ниже, чем в среднем по выборке – 85 %), причем только 19 % опрошенных ждали не более 15 минут. Еще 6 % опрошенных пришлось ожидать в очереди от 30 до 40 минут (в среднем по выборке – 5 %). Более 40 минут ожидали 4 % опрошенных потребителей анализируемой услуги в очереди при сдаче документов (в среднем по выборке более 40 минут ожидали 10 % опрошенных). Следует отметить, что 12 % респондентов ответили, что ожидали от 1 до 2 часов, а еще 17 % опрошенных вообще более 2 часов. Тем самым, в целом можно заключить, что время ожидания в очереди при подаче документов у потребителей анализируемой услуги оказалось более длительным, чем в среднем по выборке.

Требования к предельному времени ожидания в очереди при подаче документов, предусмотренные регламентом оказания анализируемой услуги (30 минут), соблюдены в данном случае в отношении 61 % потребителей.

Получение документов, как правило, оказывается более скоро-

точной процедурой, нежели их подача. При получении документов как результата оказания муниципальной услуги 63 % потребителей затратили на ожидание в очереди не более получаса (в среднем по выборке – 82 %), причем 50 % опрошенных ждали не более 15 минут (в среднем по выборке – 67 %). Более часа при получении документов пришлось ждать 15 % опрошенных. Требования к предельному времени ожидания в очереди при получении документов, предусмотренные регламентом оказания анализируемой услуги (15 минут), соблюдены в данном случае в отношении 40 % потребителей.

В целом можно заключить, что потребители анализируемой услуги ожидают в очереди, как при подаче, так и при получении документов, больше по времени, чем потребители некоторых других услуг, включенных в выборку.

Непосредственный прием у должностных лиц, как правило, не занимает много времени. Более половины опрошенных (54 %) провели на приеме у должностного лица при получении муниципальной услуги не более 15 минут (в среднем по выборке – 63 %), еще 35 % – не более получаса (в среднем по выборке – 31 %) и 6 % – более 30 минут (в среднем по выборке – 4 %). Можно отметить, что прием у специалистов занимает у потребителей анализируемой услуги по времени больше, чем в среднем по выборке.

Продолжительность приема посетителей, согласно регламенту оказания услуги, составляет 10 минут. Следовательно, требования регламента в данном случае соблюдены в отношении 27 % потребителей.

В более чем половине случаев потребителям удается подать документы на получение услуги с первого раза, необходимости в получении дополнительной информации не возникает. Однако нельзя не отметить, что более трети опрошенных потребителей услуги (38 %) отметили, что в процессе получения услуги возникла необходимость получения дополнительной информации (в среднем по выборке аналогичная доля составила 19 %). При этом сбор этой дополнительной информации не был слишком затруднителен для более чем половины: 50 % указали, что сбор дополнительной информации занял 1 день; 17 % – потратили 2–3 дня; 11 % – не более недели; 6 % – от 1 до 2 недель; 5 % – от 2 недель до месяца; 11 % – от 1 до 2 месяцев. Большинство респондентов не столкнулось и с дополнительными, ранее не заявленными требованиями к получению услуги, – только 17 % опрошенных по услуге указали, что им пришлось выполнить какие-либо из

начально незаявленные требования для ее получения.

При этом устранение недостатков документации, как правило, занимало больше времени у потенциального потребителя анализируемой услуги, по сравнению со средними по выборке результатами. Так, среди респондентов, давших ответ на вопрос о потраченном на устранение недостатков документации времени, за 1 день собрали необходимые документы 13 % опрошенных (в среднем по выборке – 29 %); не более недели – 50 % (в среднем по выборке – 45 %); менее месяца – 12 % (в среднем по выборке – 13 %).

Удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги в значительной степени зависит от того, насколько квалифицированы и как ведут себя сотрудники, непосредственно задействованные в процессе ее оказания. В связи с этим в ходе исследования потребителям услуги был задан ряд вопросов, в которых предлагалось оценить уровень квалификации и поведение сотрудников, участвующих в оказании анализируемых услуг. Прежде всего респондентам было предложено оценить поведение чиновников во время работы по предоставлению муниципальной услуги. Три четверти опрошенных (75 %) поведение чиновников при оказании муниципальной услуги оценили как соответствующее ситуации, рабочим, они не отвлекаются во время работы на посторонние разговоры (в среднем по выборке аналогичная доля выше – 83 %). Доля респондентов, отметивших, что при оказании услуги сотрудники отвлекались на нерабочие дела и темы разговоров, оказалась сравнительно высокой – 15 % против среднего по выборке значения 10 %. Уровень квалификации работников, участвующих в оказании муниципальной услуги, участники исследования оценили достаточно высоко. Так, 29 % опрошенных по услуге оценили квалификацию работников, участвующих в оказании муниципальной услуги, максимально высоко. Суммарная доля положительных оценок («4» + «5») составила 67 % (в среднем по выборке – 84 %), тогда как суммарная доля отрицательных («1»+«2») всего 2 % (в среднем по выборке 4 %). Кроме того, 29 % респондентов дали оценку обслуживающим его специалистам на «3» балла. Средний балл оценки уровня квалификации работников, оказывающих муниципальную услугу, составил, таким образом, 3,87 балла (заметно ниже, чем в среднем по выборке – 4,31 балла).

Конфликты с потребителями услуги возникают у специалистов, оказывающих муниципальную услугу, нечасто. В большинстве слу-

чаев (94 %) у респондентов не возникало конфликтов с сотрудниками, задействованными в процессе оказания государственной (муниципальной) услуги. Так, лишь 4 % опрошенных указали на то, что у них возникли конфликты со специалистами, связанные с оказанием услуги (в среднем по выборке – 7 %), еще 2 % – на то, что у них возникли конфликты с сотрудниками, не связанные с оказанием услуги (в среднем по выборке – 2 %).

На вопрос: «Обращались ли вы с жалобой на сотрудников, чья работа не позволила/затруднила получение требуемой услуги?» отвечали только те респонденты, у которых возникали конфликты с сотрудниками учреждения, оказывающего муниципальную услугу: дали ответ 3 человека, из которых только 1 обратился с жалобой.

Анализируемая муниципальная услуга является для потребителей бесплатной. Тем не менее нередко при обращении за различными услугами граждане вынуждены нести определенные расходы, связанные с необходимостью осуществления копирования документов, обращением к нотариусу для заверения копий документов, а также с обращением к различным посредническим организациям, оказывающим услуги по подготовке необходимого комплекта документов и т. п. Вполне понятно, что удовлетворенность потребителей зависит в том числе и от того объема финансовых затрат, которые они вынуждены понести в связи с обращением за получением той или иной услуги. Именно поэтому респондентам задавался ряд вопросов, позволяющих оценить те затраты, которые они понесли в связи с получением ими муниципальных услуг. При ответе на вопрос: «Оцените сумму финансовых средств, официально затраченных на получение муниципальной услуги» 42 % ответили, что получили услугу абсолютно бесплатно. 19 % опрошенных указали в качестве своих затрат суммы в пределах 190 руб.; 4 % – от 191 до 1000 руб.; 15 % опрошенных затратили при получении услуги от 1001 до 2000 руб.; 18 % – от 2001 до 5000 руб.; 2 % – от 5001 до 30 000 рублей. Средняя сумма официально затраченных средств на одного потребителя составила в результате 1589 руб. (выше, чем в среднем по выборке – 585 руб.).

Три четверти опрошенных (75 %) указали также, что им не пришлось осуществлять каких-либо неофициальных (не подтвержденных документально) затрат на оказание муниципальных услуг (в среднем по выборке – 82 %). Среди опрошенных не оказалось тех, кто был принужден к подобному платежу невозможностью получить услугу

иначе. Лишь 2 % опрошенных потребителей прибегли к неформальному платежу фактически по собственной инициативе, поскольку для них это сделало более комфортным ее получение. Интересно также и то, что 23 % опрошенных вообще отказались отвечать на данный вопрос. Неофициальные затраты на получение муниципальной услуги имел 1 человек, указавший сумму 500 рублей.

Решающее значение в оценках потребителями качества предоставления им муниципальных услуг имеет, безусловно, конечный результат их получения. В связи с этим респондентам был задан ряд вопросов, касающихся результата обращения за услугой, сроков ее предоставления, соблюдения сотрудниками учреждений, оказывающими услугу, всех требований, а также общего впечатления от процесса предоставления услуги и проблем, с которыми они столкнулись в ходе данного процесса.

Прежде всего респондентам был задан вопрос о том, как именно они получили информацию о стадии рассмотрения их обращения за муниципальной услугой. Большинство опрошенных потребителей услуг (69 %) предпочитают получать информацию о стадии рассмотрения своего обращения посредством личного (или через представителя) обращения в оказывающее услугу учреждение (в среднем по выборке – 69 %). 8 % опрошенных получали информацию по почте (в среднем по выборке – 13 %); 15 % респондентов ответили, что не могут сказать ничего об источнике информации, поскольку еще не получали результата. 6 % респондентов вообще не дали ответа на этот вопрос. Кроме того, 1 респондент предложил собственный вариант ответа на вопрос: «по телефону».

Половина опрошенных респондентов хорошо осведомлена о той последовательности действий, которые должны соблюдать специалисты при оказании муниципальной услуги, и способна судить о том, соблюдается ли эта последовательность. Так, 46 % опрошенных по услуге указали, что вся необходимая последовательность действий в отношении них была соблюдена (доля ниже, чем в среднем по выборке – 70 %); 4 % – что не соблюдена. В то же время 48 % опрошенных (доля заметно выше, чем в среднем по выборке – 23 %) не смогли вынести суждения по этому поводу, сославшись на то, что не имеют информации о предписанной при оказании муниципальной услуги последовательности действий.

Небольшой части опрошенных по услуге (40 %) удалось сдать

пакет документов с первого раза (доля намного ниже, чем в среднем по выборке – 72 %); еще 31 % опрошенных – со второго; 23 % – с третьего. Доля респондентов, которые предприняли бы более чем 3 попытки сдать документы, составила 4 %. 2 % респондентов не дали ответа на этот вопрос. С фактом отказа в предоставлении услуги сталкивались 15 %, при этом большинство из них исправили недочеты и обратились за получением услуги повторно.

Удовлетворенность потребителей качеством предоставленных им муниципальных услуг отражает их общее впечатление от процедуры оказания услуги, также изученное в ходе проведения исследования. В большинстве случаев сроки предоставления муниципальной услуги являются довольно длительными. Только 6 % опрошенных получили желаемую муниципальную услугу в день обращения за ней (в среднем по выборке – 25 %). У 15 % опрошенных срок получения услуги составил не более недели. У 8% опрошенных срок от первичного обращения за услугой до ее фактического получения составил от недели до 2 недель, у 10 % опрошенных срок получения услуги составил от 2 недель до месяца, у 6 % опрошенных – 1–2 месяца (в среднем по выборке – 10 %). Суммарная доля респондентов, у которых процесс получения услуги составил более 2 месяцев, составила 15 % (в среднем по выборке – 13 %).

В целом по результатам исследования более половины респондентов получили положительные впечатления от процесса оказания им муниципальной услуги. В частности, комфортной сочли пройденную процедуру 61 % (суммарная доля респондентов, давших оценки «4» и «5»), тогда как некомфортной – 18 % (суммарная доля респондентов, давших оценки «1» и «2»). Кроме того, 15 % опрошенных оценили общее впечатление от оказания услуги на 3 балла. Среднее по выборке распределение суммарных долей положительных и отрицательных оценок – 76 % против 5 %. Следовательно, общее впечатление от процедуры получения анализируемой услуги заметно хуже, чем среднее по выборке. Данный вывод подтверждается и тем, что средняя оценка общих впечатлений от процедуры оказания услуги составила при этом 3,55 балла (заметно ниже, чем в среднем по выборке – 4,17 балла). Эта оценка занимает предпоследнее место в рейтинге средних оценок впечатлений по анализируемым двадцати услугам.

Применение подобных балльных показателей для оценки отдельных характеристик позволяет использовать в исследованиях обобщенные индексные показатели. Инструментарий, подготовленный на двух

первых этапах мониторинга, не позволяет нам пока реализовать это в полном объеме. Тем не менее считаем возможным расчет средней оценки доступности и качества каждой услуги по тем показателям доступности и качества, которые в ходе данного этапа мониторинга оценивались респондентами в баллах, а именно: доступность информации о пакете документов, необходимых для получения услуги; комфортность условий ведения приема посетителей; уровень квалификации работников; общее впечатление от процедуры оказания услуги. В среднем по выборке средняя оценка доступности и качества услуг составила 4,2 балла, по анализируемой услуге она оказалась немного выше среднего по выборке значения – 3,69 балла (предпоследнее место в рейтинге оценок доступности и качества всех услуг. Тем самым можно заключить, что доступность и качество анализируемой услуги находятся на невысоком уровне.

Основные проблемы, с которыми сталкиваются потребители, – долгое ожидание в очередях (отметили 49 % опрошенных), некомфортные условия оказания услуги (46 %), завышенные сроки ее оказания (31 %). Заметно реже сталкиваются потребители услуги с проблемами нерасторопности специалистов, оказывающих услугу, а также низким уровнем их квалификации. Кроме того, респондентами были названы и другие проблемы, с которыми они столкнулись в процессе получения услуги: «отсутствие специалиста, работающего с бумагами, который бы собирал их по порядку, как в перечне» (1 человек), «чувство игнорирования обращения» (1 человек).

Возможно, что именно наличие комплекса проблем, связанных с получением муниципальной услуги, приводит к тому, что далеко не все респонденты уверены в том, что в ближайшем будущем произойдут какие-либо улучшения в области их качества и доступности. Более четверти опрошенных (27 %) выразили уверенность в том, что в ближайшее время произойдут улучшения в сфере доступности и качества анализируемой услуги (в среднем по выборке – 44 %). 52 % опрошенных высказали сомнения в том, что подобные улучшения возможны (в среднем по выборке – 42 %), а 10 % опрошенных убеждены, что улучшений в сфере доступности и качества услуг определенно не будет (в среднем по выборке – 9 %).

Рассматриваемая услуга относится к одной из наиболее значимых и востребованных для населения. В этой связи результаты мониторинга могут быть успешно использованы как в практике деятельности органов управления, так и в научных целях.