

Мониторинг качества и доступности предоставляемой территориальными отделами агентства государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния

Мониторинг качества и доступности предоставляемой территориальными отделами агентства государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния проводился агентством записи актов гражданского состояния Архангельской области (далее – агентство) в целях выявления мнения населения о качестве и доступности предоставляемой территориальными отделами агентства государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния.

Задачи:

1. Оценить качество и доступность предоставляемой территориальными отделами агентства государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния.

2. Выявить основные проблемы, возникающие при обращении граждан за получением государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния.

3. Обобщить предложения граждан по повышению качества предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния.

Метод проведения: анкетирование граждан, обратившихся в территориальные отделы агентства (далее – отделы ЗАГС) с целью получения государственной услуги по регистрации актов гражданского состояния в период с 19 апреля по 24 июня 2016 г.

Количество респондентов, принявших участие в анкетировании, - 1270.

Результаты анкетирования:

1. С целью выявления длительности ожидания граждан в отделе ЗАГС при подаче заявления о предоставлении государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния 806 граждан (64%) ответили, что очередь в отделе ЗАГС отсутствовала, 387 граждан (30%) отметили, что время ожидания составило 5-10 минут, 64 гражданина (5%) отметили, что время ожидания составило 10-30 минут, 13 граждан ожидало в очереди более 30 минут (1%).

2. На вопрос об организации в отделах ЗАГС мест для заполнения документов 1210 граждан (95%) ответили, что их удовлетворяет организация мест для заполнения документов в отделе ЗАГС, 60 граждан (5%) не удовлетворены организацией мест для заполнения документов ввиду отсутствия бумаги и канцелярских принадлежностей (45), отсутствия

достаточного количества стульев и (или) столов (стоек) для оформления документов (17).

3. По вопросу содержания информации, представленной на стендах и (или) в информационно-демонстрационных системах отделов ЗАГС, 871 гражданин (68%) ответил, что информация представлена доступно, 329 граждан (26%) отметили то, что информация представлена подробно, 2 гражданина (0,1%) ответили, что информация на стендах и (или) в демонстрационных системах отдела ЗАГС непонятна. 248 граждан (19%) не обращались к стендам и (или) информационно-демонстрационным системам отделов ЗАГС.

4. По вопросу содержания информации, представленной на Интернет-сайте агентства, 292 гражданина (23%) ответили, что информация представлена доступно, 103 гражданина (8%) указали на подробность информации, для 3 граждан (0,2%) информация непонятна. 909 граждан (71%) не обращались к Интернет-сайту агентства.

5. С целью анализа имеющихся возможностей получения гражданами информации о предоставлении государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния гражданам было предложено отметить в анкете источник получения указанной информации.

Большинство респондентов получили информацию о предоставлении государственной услуги из информационных стендов и информационно-демонстрационных систем отделов ЗАГС (384 гражданина – 30%), 346 граждан (27%) получили указанную информацию в сети Интернет. Менее активно используются такие источники получения информации, как средства массовой информации (158 граждан - 12%), Портал государственных и муниципальных услуг Архангельской области (68 граждан – 5%), Портал государственных и муниципальных услуг (38 граждан - 3%).

588 граждан (46%) отметил иные источники получения информации, в том числе друзья, соседи, специалисты отделов ЗАГС.

6. На вопрос о качестве организации работы специалистов отделов ЗАГС с гражданами 1099 респондентов (86%) ответили, что при оказании государственной услуги специалисты отделов ЗАГС вежливы, 771 гражданин (61%) отметил, что специалисты отделов ЗАГС подробно информируют заявителя по имеющимся вопросам, 1 гражданин (0,07%) указал, что специалисты равнодушны при оказании государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния.

7. Все граждане (1270 граждан - 100%) отметили, что в процессе предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния им не приходилось сталкиваться с необоснованными действиями специалистов отделов ЗАГС.

8. По вопросу удовлетворенности качеством предоставления отделами ЗАГС государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния 1208 граждан (95%) ответили, что удовлетворены качеством предоставления отделами ЗАГС государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния, 62 гражданина (5%) не удовлетворены качеством предоставления отделами ЗАГС государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния.

9. При получении государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния 1201 гражданин (95%) указал отсутствие проблем.

При получении государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния 69 граждан (5%) столкнулись со следующими проблемами:

- необходимость уплаты государственной пошлины в банке;
- невозможность оплатить государственную пошлину в субботу по причине того, что имеются сбои в работе банкоматов;
- удаленность платежных терминалов от отдела ЗАГС;
- отсутствие пандуса при входе в отдел ЗАГС и др.

Результаты мониторинга показали, что 95% граждан, участвовавших в анкетировании, удовлетворены качеством и доступностью предоставления отделами ЗАГС государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния.

5% граждан не удовлетворены качеством оказания государственной услуги.