

В соответствии с постановлением Правительства Республики Бурятия от 03.07.2012 № 394 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Бурятия» в период с 1 сентября 2016 года по 1 августа 2017 года Управлением ЗАГС (далее - Управление) проводился мониторинг качества предоставления услуг по государственной регистрации актов гражданского состояния и совершению иных юридически значимых действий органами ЗАГС республики (далее – услуги, предоставляемые органами ЗАГС).

Цель мониторинга: выявление, анализ и оценка уровня удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемых органами ЗАГС, сокращения времени ожидания в очереди при обращении заявителя в органы ЗАГС.

Задачи мониторинга: выявление востребованности услуг, предоставляемых органами ЗАГС; выявление общественно значимых услуг, предоставляемых органами ЗАГС; выявление проблем, встречающихся при предоставлении услуг органами ЗАГС.

Объект мониторинга: государственная услуга по государственной регистрации актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, расторжение брака, усыновление (удочерение), установление отцовства, перемена имени и смерть), в том числе выдача повторных свидетельств (справок), подтверждающих факт государственной регистрации актов гражданского состояния, внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния; государственная услуга по истребованию личных документов с территории иностранного государства; услуга по проставлению штампа «апостиль». Дополнительно исследовалась сфера консультирования граждан по вопросам, входящим в компетенцию органов ЗАГС.

Предмет мониторинга: соблюдение стандартов, установленных Административным регламентом предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации, утвержденным приказом Минюста России от 29.11.2011 № 412 (далее – Административный регламент) и Административным регламентом по истребованию личных документов, утвержденным приказом МИД России и Минюста России от 29.06.2012 № 10489/124.

Мониторинг осуществлялся методом письменного опроса и личного устного интервью. Сбор информации проходил в 24 территориальных отделах (секторах), отделе накопления и выдачи документов Управления работниками отделов, работниками аппарата Управления, членами Общественного совета при Управлении.

В мониторинге использовалось анкетирование в форме «вопрос-ответ», анкета содержала 19 вопросов (при получении государственных услуг в территориальных отделах (секторах) и 9 вопросов содержала анкета, размещенная на сайте Управления, также заполняемая членами Общественного совета при Управлении.

Основными критериями, характеризующими качество предоставления услуг, были выбраны следующие показатели удовлетворенности: уровень удовлетворенности сроками предоставления государственной услуги, уровень удовлетворенности временем ожидания. А также, установленные пунктом 55 Административного регламента, показатели качества и доступности услуг,

предоставляемые органами ЗАГС, а именно: уровень комфортности помещения органа ЗАГС, компетентность, внимательность и корректность работников органа ЗАГС, наличие полной и понятной информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги в помещении органов, предоставляющих государственную услугу, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в сети Интернет).

В анкетировании предлагалось ответить на вопросы о необоснованных действиях работников органа ЗАГС, о дополнительных неофициальных платежах работникам органа ЗАГС, внести свои предложения по улучшению качества предоставления государственных услуг.

В мониторинге приняли участие 1133 гражданина, в том числе 11 анкет от граждан направлены через сайт Управления, 20 анкет по опросу граждан предоставлены членами Общественного совета при Управлении.

Из 11 анкет направленных через сайт Управления, в 9 дана положительная оценка деятельности органам ЗАГС при предоставлении государственных услуг. Из 20 респондентов, опрошенных членами Общественного совета при Управлении, 20 полностью удовлетворены качеством предоставления услуги, при наличии одного факта не внимательного и некорректного отношения сотрудников.

Через Федеральную государственную информационную систему досудебного (внесудебного) обжалования (ФГИС ДО) Управлением получены 4 жалобы, которые по итогам рассмотрения признаны необоснованными и не подлежащими удовлетворению.

В 803 случаях респонденты обратились в органы ЗАГС за получением услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния, 298 – по вопросам совершения иных юридически значимых действий, в том числе 28 – по проставлению штампа «апостиль», также 30 – по вопросам консультирования, 2 – по истребованию документов с территории иностранного государства.

Анализ результатов мониторинга выявил следующее.

В целом, удовлетворенность качеством предоставления услуги отметили 99,8 % респондентов (99,3 % – 2016 г.), из них 90,3 % полностью удовлетворены качеством, 9,4 % - удовлетворены в целом, 0,1 % - скорее удовлетворены.

Удовлетворенность сроком предоставления государственной услуги составила 99,8 %. Указанный показатель на 0,2 % ниже аналогичного показателя прошлого года (100 % – 2016 г.). При этом нарушений сроков предоставления услуг, установленных Административным регламентом, не выявлено.

В текущем году 99,7 % опрошенных граждан удовлетворены внимательностью и корректностью сотрудников органов ЗАГС, 99,7 % граждан удовлетворены компетентностью сотрудников. Фактов взимания необоснованных платежей со стороны работников ЗАГС, как и в прошлом году, не установлено.

99,2 % респондентов (98,6 % - 2016 г.) отозвались положительно об уровне комфортности помещения органа ЗАГС.

Из 1133 опрошенных граждан все (100 %) удовлетворены графиком работы органов ЗАГС (99,9 % – 2016 г.).

95,2 % заявителей представили документы в полном объеме (97,8 % – 2016 г.), у 4,8 % респондентов (2,2 % – 2016 г.) отсутствовали документы, необходимые для

получения государственной услуги, что явилось причиной повторного обращения в орган ЗАГС (медицинское свидетельство о рождении и смерти, решение суда, документы, подтверждающие право на получение документа и др.).

Показатели ожидания в очереди в 2016-2017 гг. представлены в следующей диаграмме.



Почти 66 % респондентам оказана государственная услуга без ожидания в очереди, что ниже показателя 2016 года на 10,2 %. Увеличился показатель ожидания в очереди по временному интервалу «до 15 минут» на 11,2 %, показатель «свыше 15 минут» уменьшился на 0,9 %. Причиной снижения показателя «без ожидания в очереди» и увеличения показателя «до 15 минут» является проведение масштабных мероприятий по оказанию государственных услуг ЗАГС в электронной форме, требующих увеличения затрат времени.

Основным источником получения информации о порядке предоставления государственной услуги, как и в 2016 году, респонденты указали сотрудника отдела ЗАГС – 69 % (63 % – 2016 г.). Дополнительными источниками стали – сеть Интернет (ЕПГУ) – 11 % (8 % – 2016 г.); знакомые и коллеги – 8,4 % (16 % – 2016 г.); информационные стенды в отделе ЗАГС – 6,4 % (8 % – 2016 г.); СМИ (телевидение, радио, газеты) – 2 % (1 % – 2016 г.); другие источники информирования – 3,2 % (2016 г. – 4 %). Увеличение отмечено по информации, полученной от сотрудников отдела ЗАГС и через сеть Интернет и СМИ.

В результате мониторинга установлена востребованность услуг, предоставляемых органами ЗАГС. Так, из 1133 респондентов 70,9 % обратились за государственной регистрацией актов гражданского состояния, 26,5 % за иными

юридически значимыми действиями, 2,6 % за консультированием, что несомненно относит услуги органов ЗАГС к приоритетным, востребованным и массовым.

Результаты проведенного мониторинга качества предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния и совершению иных юридически значимых действий в 2017 г. показали высокий уровень удовлетворенности граждан – 99,8 %, что выше показателя «уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году», установленного указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

Н.П. Авдеева  
(3012) 46 11 70  
А.А. Аверина  
(3012) 44 11 90