

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

Мониторинг качества и доступности предоставляемой территориальными отделами агентства записи актов гражданского состояния Архангельской области (далее – агентство) государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния проводился с целью выявления мнения населения о качестве и доступности предоставляемой территориальными отделами агентства государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния посредством анкетирования граждан, обратившихся в территориальные отделы агентства с целью получения государственной услуги по регистрации актов гражданского состояния в период с 3 по 25 мая 2024 г.

Количество респондентов, принявших участие в анкетировании, - 410.

1. На вопрос о способе подачи заявления о предоставлении государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния в орган ЗАГС большинство граждан ответили, что обратились в орган ЗАГС лично (337 граждан – 82 %), 73 гражданина (18 %) подали заявление в орган ЗАГС через Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ).

2. С целью выявления длительности ожидания граждан в отделе ЗАГС при подаче заявления о предоставлении государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния 299 граждан (73 %) ответили, что очередь в отделе ЗАГС отсутствовала, 92 гражданина (22 %) отметили, что время ожидания составило 5-10 минут, 12 граждан (3 %) отметили, что время ожидания составило 10-15 минут, 7 граждан (2 %) ожидали в очереди более 15 минут.

3. В ходе опроса гражданами, подавшими заявление в орган ЗАГС лично, были указаны следующие причины, по которым заявители не подали заявление в орган ЗАГС через ЕПГУ:

- отсутствует необходимость подачи заявления через ЕПГУ, так как услуга в органе ЗАГС предоставляется в день обращения – 163 гражданина (40 %);

- подать заявление через ЕПГУ сложнее, чем лично – 75 граждан (18 %);

- не знал(а) о возможности подачи заявления в орган ЗАГС через ЕПГУ – 53 гражданина (13 %);

- технический сбой в работе ЕПГУ – 24 гражданина (6 %);

- не зарегистрированы на ЕПГУ - 21 гражданин (5 %);

- при подаче заявления о заключении брака через ЕПГУ нет

возможности сократить месячный срок регистрации заключения брака - 19 граждан (4 %);

- не доверяю Интернету – 7 граждан (2 %);

- отметили «другая причина» – 7 граждан (2 %). В качестве других причин гражданами указано: «необходима личная подача», «хотелось личного участия».

4. По вопросу содержания информации, представленной на стендах и (или) в информационно-демонстрационных системах отделов ЗАГС, 245 граждан (60 %) ответили, что информация представлена доступно, 102 гражданина (25 %) отметили, что информация представлена подробно, 100 граждан (24 %) не обращались к стендам и (или) информационно-демонстрационным системам отделов ЗАГС.

По вопросу содержания информации, представленной на Интернет-сайте агентства, 206 граждан (50 %) ответили, что информация представлена доступно, 54 гражданина (13 %) указали на подробность информации, 164 гражданина (40 %) не обращались к Интернет-сайту агентства.

6. 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 в сети Интернет (210 граждан – 51 %). Менее активно используются такие источники получения информации как информационные стенды и информационно-демонстрационные системы отделов ЗАГС (59 граждан – 14 %), ЕПГУ (41 гражданин – 10 %), средства массовой информации (31 гражданин – 8 %), портал государственных и муниципальных услуг Архангельской области (29 граждан – 7 %).

57 граждан (14 %) отметили иные источники получения информации, в том числе, знакомые, соседи, специалисты органов ЗАГС, суда, роддома.

7. На вопрос о качестве организации работы специалистов отделов ЗАГС с гражданами 334 респондента (81 %) ответили, что при оказании государственной услуги специалисты отделов ЗАГС вежливы, 274 гражданина (67 %) отметили, что специалисты отделов ЗАГС подробно информируют заявителя по имеющимся вопросам.

8. Все граждане (410 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.

9. По вопросу удовлетворенности качеством предоставления отделами

ЗАГС государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния все граждане (410 граждан – 100 %) ответили, что удовлетворены качеством предоставления отделами ЗАГС государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния.

10. При получении государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния 405 граждан (99 %) указали на отсутствие проблем.

При получении государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния 5 граждан (1 %) столкнулись со следующими проблемами:

- отсутствие возможности заключить брак в выходные и праздничные дни (2);
- отсутствие возможности сократить срок для государственной регистрации заключения брака без подтверждающих документов (2);
- отсутствие файлов для выдаваемых свидетельств (1).

11. 13 респондентами (3 %) в ходе анкетирования были обозначены следующие предложения по улучшению качества оказания государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния:

- обеспечить возможность заключения брака в день подачи заявления (6);
- сделать выездные регистрации браков (4);
- обеспечить возможность загрузки на ЕПГУ сканов необходимых документов, чтобы получать свидетельства, справки без ожидания (1);
- добавить стулья в места ожидания посетителей (1);
- сделать электронную регистрацию для отслеживания движения очереди по талону (1).

Также в пункте 11 анкеты граждане отметили следующее:

- «Оставаться такими же приветливыми», «Спасибо, все хорошо», «Очень красиво, все замечательно»;
- «Обслуживание качественное»;
- «Все устраивает», «Будьте всегда такими вежливыми, терпеливыми»;
- «Все идеально», «Все хорошо», «Все устраивает»;
- «Все устраивает»;
- «Все отлично», «Все устраивает», «Качество обслуживания на достойном уровне».

Результаты мониторинга показали, что 100 % граждан, участвовавших в анкетировании, удовлетворены качеством и доступностью предоставления отделами ЗАГС государственной услуги по государственной регистрации

актов гражданского состояния.

03.06.2024.