

## **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) 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 (далее – отделы ЗАГС) с целью получения государственной услуги по регистрации актов гражданского состояния в период с 18 октября по 24 ноября 2023 г.

Количество респондентов, принявших участие в анкетировании, - 552.

### **Результаты анкетирования:**

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 (432 гражданина – 78 %), 118 граждан (21 %) подали заявление в орган ЗАГС через Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ); 2 гражданина (0,4 %) подали заявление через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

2. С целью выявления длительности ожидания граждан в отделе ЗАГС при подаче заявления о предоставлении государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния 360 граждан (65 %) ответили, что очередь в отделе ЗАГС отсутствовала, 121 гражданин (22 %) отметил, что время ожидания составило 5-10 минут, 61 гражданин (11 %) отметил, что время ожидания составило 10-15 минут, 10 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 – 218 граждан (39 %);

- не знал(а) о возможности подачи заявления в орган ЗАГС через ЕПГУ – 80 граждан (14 %);

- подать заявление через ЕПГУ сложнее, чем лично – 91 гражданин

(16 %);

- не зарегистрированы на ЕПГУ - 40 граждан (7 %);
- не доверяю Интернету – 23 гражданина (5 %);
- при подаче заявления о заключении брака через ЕПГУ нет возможности сократить месячный срок регистрации заключения брака - 22 гражданина (5 %);
- технический сбой в работе ЕПГУ – 20 граждан (4 %);
- отметили «другая причина» – 11 граждан (2 %). В качестве других причин гражданами указано: «у супруги нет личного кабинета на ЕПГУ», «хотелось личного участия», «торопились».

4. По вопросу содержания информации, представленной на стендах и (или) в информационно-демонстрационных системах отделов ЗАГС, 345 граждан (62 %) ответили, что информация представлена доступно, 135 граждан (24 %) отметили, что информация представлена подробно, 106 граждан (19 %) не обращались к стендам и (или) информационно-демонстрационным системам отделов ЗАГС.

По вопросу содержания информации, представленной на Интернет-сайте агентства, 245 граждан (44 %) ответили, что информация представлена доступно, 76 граждан (14 %) указали на подробность информации, 6 граждан (1 %) указали, что информация представлена непонятно, 202 гражданина (37 %) 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 (287 граждан – 52 %). Менее активно используются такие источники получения информации как ЕПГУ (89 граждан – 16 %), информационные стенды и информационно-демонстрационные системы отделов ЗАГС (46 граждан – 8 %), Портал государственных и муниципальных услуг Архангельской области (29 граждан – 5 %), средства массовой информации (25 граждан – 4 %).

100 граждан (18 %) отметили иные источники получения информации, в том числе, знакомые, соседи, коллеги, специалисты органов ЗАГС, МФЦ.

7. На вопрос о качестве организации работы специалистов отделов ЗАГС с гражданами 455 респондентов (82 %) ответили, что при оказании государственной услуги специалисты отделов ЗАГС вежливы, 303 гражданина (55 %) отметили, что специалисты отделов ЗАГС подробно информируют заявителя по имеющимся вопросам.

8. Все граждане (552 гражданина – 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 (552 гражданина – 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 529 граждан (96 %) указали на отсутствие проблем.

При получении государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния 23 гражданина (4 %) столкнулись со следующими проблемами:

- отсутствие возможности заключить брак в выходные и праздничные дни (8);
- отсутствие возможности сократить срок для государственной регистрации заключения брака без подтверждающих документов (6);
- отсутствие возможности заключить брак в день обращения (6);
- долгое ожидание (2);
- отсутствие возможности распечатать чек об уплате государственной пошлины (1).

11. 18 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);
- обеспечить возможность заключения брака в новогодние праздники, выходные дни (8);
- сделать выездные регистрации браков (2);
- сделать электронную регистрацию как в МФЦ для отслеживания движения очереди по талону (1);
- добавить количество специалистов, предоставляющих государственную услугу по государственной регистрации актов гражданского состояния (1).

Также в пункте 11 анкеты граждане отметили следующее:

- «Предложений нет, качество обслуживания отличное», «Все хорошо, лучше желать некуда», «Работайте для граждан»;

- «Все на высоком уровне!», «Дальнейшего процветания в работе», «Все замечательно, спасибо», «Все хорошо, отлично», «Сделать ремонт в помещениях отдела ЗАГС»»;

- «Все хорошо», «Спасибо, все хорошо»;

- «Все очень хорошо. Спасибо!», «Все прекрасно»;

- «Все отлично, все хорошо».

Таким образом, результаты мониторинга показали, что 100 % граждан, участвовавших в анкетировании, удовлетворены качеством и доступностью предоставления отделами ЗАГС государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния.

07.12.2023.