

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.

Мониторинг проводился посредством анкетирования граждан, обратившихся в территориальные отделы агентства (далее – отделы ЗАГС) с целью получения государственной услуги по регистрации актов гражданского состояния в период с 16 мая по 15 июня 2023 г.

Количество респондентов, принявших участие в анкетировании, - 552.

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 (441 гражданин – 80 %), 109 граждан (19,7 %) подали заявление в орган ЗАГС через Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ); 2 гражданина (0,3 %) подали заявление в территориальные отделы агентства через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

По сравнению с опросом граждан, проведенным в первом полугодии 2022 года, количество заявлений, направленных в органы ЗАГС через ЕПГУ возросло на 2,7% (95 из 554 (17 %)). Количество заявлений, поступивших через МФЦ, уменьшилось на 0,4% (4 из 554 (0,7 %)).

2. С целью выявления длительности ожидания граждан в отделе ЗАГС при подаче заявления о предоставлении государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния 380 граждан (69 %) ответили, что очередь в отделе ЗАГС отсутствовала, 127 граждан (23 %) отметили, что время ожидания составило 5-10 минут, 40 граждан (7 %) отметили, что время ожидания составило 10-15 минут, 5 граждан (1 %) 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 – 201 гражданин (45 %);
- подать заявление через ЕПГУ сложнее, чем лично – 92 гражданина (20 %);
- не знал(а) о возможности подачи заявления в орган ЗАГС через ЕПГУ – 85 граждан (19 %);
- не зарегистрированы на ЕПГУ – 53 гражданина (12 %);
- технический сбой в работе ЕПГУ – 37 граждан (8 %);
- при подаче заявления о заключении брака через ЕПГУ нет возможности сократить месячный срок регистрации заключения брака – 23 гражданина (5 %);
- не доверяю Интернету – 9 граждан (2 %);
- отметили «другая причина» – 11 граждан (2 %). В качестве других причин гражданами указано: «услуга не предоставляется через ЕПГУ», «удобнее лично», «являюсь иностранным гражданином», «временно нет доступа к ЕПГУ», «приняли совместное решение обратиться лично».

4. По вопросу содержания информации, представленной на стендах и (или) в информационно-демонстрационных системах отделов ЗАГС, 325 граждан (59 %) ответили, что информация представлена доступно, 148 граждан (27 %) отметили, что информация представлена подробно, 185 граждан (33 %) не обращались к стендам и (или) информационно-демонстрационным системам отделов ЗАГС.

5. По вопросу содержания информации, представленной на Интернет-сайте агентства, 295 граждан (53 %) ответили, что информация представлена доступно, 60 граждан (10 %) указали на подробность информации, 2 гражданина (0,3 %) указали, что информация представлена непонятно, 255 граждан (46 %) 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 (259 граждан – 47 %). Менее активно используются такие источники получения информации как информационные стенды и информационно-демонстрационные системы отделов ЗАГС (81 гражданин – 14 %), ЕПГУ (74 гражданина – 13 %), Портал государственных и муниципальных услуг Архангельской области (34 гражданина – 6 %), средства массовой информации (19 граждан – 3 %).

104 гражданина (19 %) отметили иные источники получения информации, в том числе, специалисты органов ЗАГС, родственники, знакомые, соседи, коллеги, специалисты органов местного самоуправления, отделения Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, нотариус, группа агентства в социальной сети «ВКонтакте».

7. На вопрос о качестве организации работы специалистов отделов ЗАГС с гражданами 435 респондентов (79 %) ответили, что при оказании государственной услуги специалисты отделов ЗАГС вежливы, 346 граждан (62 %) 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 504 гражданина (91 %) указали на отсутствие проблем.

При получении государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния 48 граждан (9 %) столкнулись со следующими проблемами:

- долгое поступление платежей в информационную систему, оплаченных через Сбербанк-онлайн, в связи с чем приходится ждать проверки оплаты государственной пошлины (12);

- отсутствие возможности заключить брак в выходные и праздничные дни (12);

- отсутствие возможности сократить срок государственной регистрации заключения брака без документов, подтверждающих причину (10);

- отсутствие выездных регистраций заключения брака (8);

- отсутствие возможности заключить брак в день обращения (6).

11. 24 респондентами (4 %) в ходе анкетирования были обозначены следующие предложения по улучшению качества оказания государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния:

- обеспечить возможность заключения брака в выходные дни и по вечерам (12);
- обеспечить возможность заключения брака в день подачи заявления (6);
- увеличить количество специалистов, предоставляющих государственную услугу по государственной регистрации актов гражданского состояния;
- сделать ремонт лестницы в здании, зала ожидания и комнаты ожидания для жениха и невесты;
- провести обустройство парадного входа в отдел ЗАГС, сделать ремонт крыльца при входе в отдел ЗАГС;
- установить кондиционер;
- оставаться всегда вежливыми.

Также граждане в анкетах отметили следующее: «Все хорошо», «Все понравилось», «Все и так хорошо», «Все отлично», «Все устраивает».

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.

27.06.2023.