

Оцінка задоволеності суб'єктів звернень до Центру надання адміністративних послуг якістю надання адміністративних послуг

Аналітичний звіт

(За результатами аналізу даних репрезентативного вибіркового телефонного опитування фізичних і юридичних осіб-суб'єктів звернень до Центру надання адміністративних послуг в 2018 р)

Соціологічне дослідження, присвячене вивченню рівня задоволеності суб'єктів звернень в 2018 р в Центр надання адміністративних послуг Одеської міської ради (фізичних і юридичних осіб), що надаються за принципом «Єдиного вікна», проведено Соціологічним інформаційно-дослідницьким центром «Пульс».

На першому етапі дослідження, з 6 по 16 квітня 2019 року, центр «Пульс» провів вибірковий репрезентативне телефонне опитування суб'єктів звернень (фізичних і юридичних осіб) в 2018 р в Центр надання адміністративних послуг.

На другому етапі, з 17 по 21 квітня 2019 р співробітники «Пульсу» виконали математико-статистичний і професійний соціологічний аналіз масиву даних, отриманого в опитуванні.

Дослідження проведено на замовлення Департаменту надання адміністративних послуг Одеської міської ради згідно з договором №34 від 19.03.2019 року.

Роботу організували і провели:

к. соціол. н. О. В. Князева

к. филос. н. М. Б. Кунявський

ЗМІСТ

1	МЕТОДОЛОГІЯ ТА МЕТОДИКА ДОСЛІДЖЕННЯ	4
1.1	<i>Вибіркова сукупність</i>	4
1.2	<i>Математико-статистичний аналіз даних</i>	4
1.3	<i>Програма професійного соціологічного аналізу</i>	5
2	ХАРАКТЕРИСТИКИ ВИБІРКОВОЇ СУКУПНОСТІ РЕСПОНДЕНТІВ	6
3	ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ	9
3.1	<i>Найбільш затребувані послуги</i>	9
3.2	<i>Задоволеність рішенням проблем в ЦНАП</i>	9
3.3	<i>Час, витрачений на виконання послуги</i>	12
3.4	<i>Оцінка якості інформаційного супроводження діяльності ЦНАУ</i>	14
3.5	<i>Задоволеність якістю роботи фахівців ЦНАУ</i>	16
3.6	<i>Задоволеність умовами організації та якістю надання послуг в ЦНАП</i>	18
3.6	<i>Пропозиції щодо покращення якості послуг в ЦНАП</i>	19
	ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	21
	ДОДАТОК А: АНАЛІТИЧНІ ТАБЛИЦІ	24
	ДОДАТОК Б: ХАРАКТЕРИСТИКИ ВИБІРКОВОЇ СУКУПНОСТІ	34

1 МЕТОДОЛОГІЯ ТА МЕТОДИКА ДОСЛІДЖЕННЯ

1.1 Вибіркова сукупність

Опитано 703 респондентів-споживачів адміністративних послуг, що надаються Департаментом надання адміністративних послуг (ДНАП). З них: 502 - фізичних осіб і 201 - юридичних осіб, які зверталися в ДНАП протягом 2018 року.

Метод формування (стохастична вибірка) та обсяг вибіркової сукупності забезпечили можливість достовірно судити за даними вибіркового репрезентативного телефонного опитування про якість послуг, що надаються ДНАП.

Статистична похибка вибірки для субмасива фізичних осіб (N_1) не перевищує (з імовірністю 0,95):

- 1,9% — для показників близьких до 5%,
- 2,6% — для показників близьких до 10%,
- 3,5% — для показників близьких до 20%,
- 4,0% — для показників близьких до 30%,
- 4,3% для показників близьких до 40-50%.

Статистична похибка вибірки для субмасива юридичних осіб (N_2) не перевищує (з імовірністю 0,95):

- 3% — для показників близьких до 5%,
- 4,2% — для показників близьких до 10%,
- 5,5% — для показників близьких до 20%,
- 6,4% — для показників близьких до 30%,
- 7% для показників близьких до 40-50%.

1.2 Математико-статистичний аналіз даних

Статистичний аналіз отриманого в результаті опитування масиву даних проведений в прикладній програмі математико-статистичного аналізу інформації SPSS.

1.3 Програма професійного соціологічного аналізу

Мета дослідження - визначення рівня задоволеності споживачів якістю адміністративних послуг, що надаються за принципом «Єдиного вікна».

Для досягнення мети були поставлені такі завдання.

На підставі кількісного дослідження виявити:

- Для вирішення, яких проблем громадяни найчастіше зверталися в ДНАП протягом 2018 року;
- Причини вибору заявниками в головний офіс ДНАП або його районні відділення;
- Основні канали інформованості про діяльність ДНАП Одеської міської ради;
- Якість інформаційного супроводу діяльності ДНАП;
- Рівень задоволеності якістю адміністративних послуг, що надаються за принципом «єдиного вікна» у 2018 році і до реорганізації ДНАП (оцінка якості в цілому і окремо за основними напрямками)
- Рівень задоволеності якістю умов організації ДНАП;
- Найбільш чутливі і актуальні проблеми, які виникали у респондентів в процесі взаємодії з фахівцями ДНАП;
- Оцінки ділових і комунікативних якостей співробітників ДНАП.
- Пропозиції для поліпшення якості надання послуг в ДНАП в майбутньому.

Об'єкт дослідження - проживають на території міста Одеса споживачі адміністративних послуг (фізичні та юридичні особи), які звернулися протягом 2018 року в ДНАП Одеської міської ради.

Предмет дослідження - задоволеність респондентів якістю надання адміністративних послуг, що надаються за принципом «Єдиного вікна».

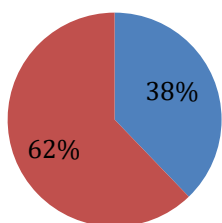
2 ХАРАКТЕРИСТИКИ ВИБІРКОВОЇ СУКУПНОСТІ РЕСПОНДЕНТІВ

Під час телефонного опитування виявлено, що серед фізичних осіб жінки частіше за чоловіків погодились відповісти на питання інтерв'ю, а серед юридичних осіб навпаки.

Статтєво-вікова структура опитаних виглядає наступним чином (Діагр. 1-3).

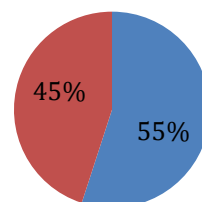
Діагр. 1 Розподіл респондентів за статтю (фізособи, n=502), %

■ чоловіки ■ жінки



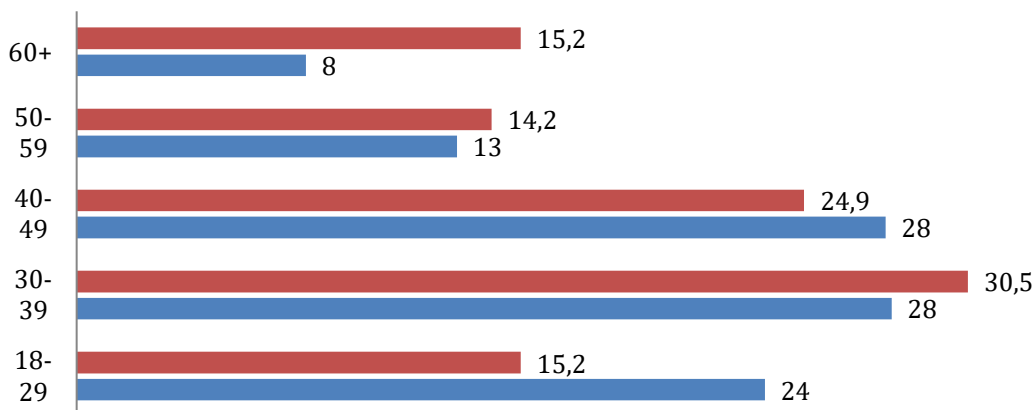
Діагр. 2 Розподіл респондентів за статтю (юрособи, n=201), %

■ чоловіки ■ жінки



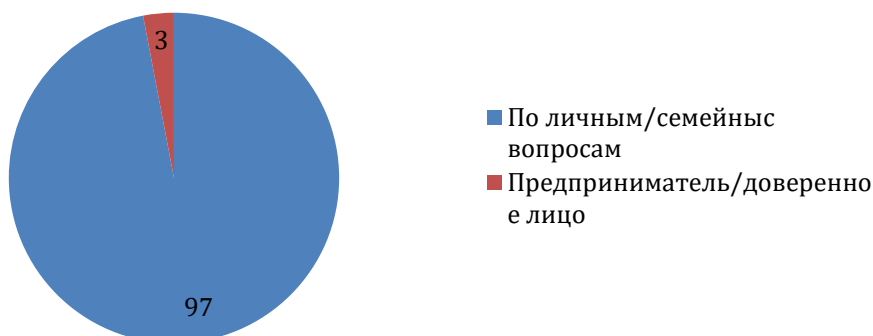
Діагр. 3 Розподіл респондентів за віком, %

■ Юридические лица ■ Физические лица



Серед учасників опитування, в більшій мірі як серед фізичних осіб, так і серед юридичних осіб представлені респонденти у віці 30-49 років. Серед фізичних осіб більше частка молоді 18-29 років, а серед юридичних осіб більше літніх людей у віці 60+ (див. Діагр.3).

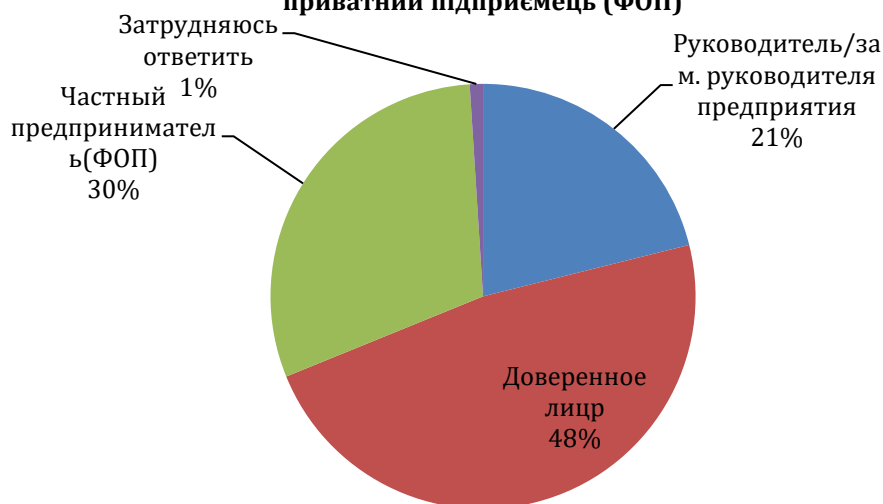
Діагр. 4 Скажіть, будь ласка, Ви зверталися у 2018 році в Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) за своїми особистими питаннями або як підприємець/довірена особа (представник), %



Серед фізичних осіб, які зверталися в 2018 році в ДНАП і потрапили у вибірку дослідження, 97% відповіли, що зверталися в своїх приватних або сімейних інтересах.

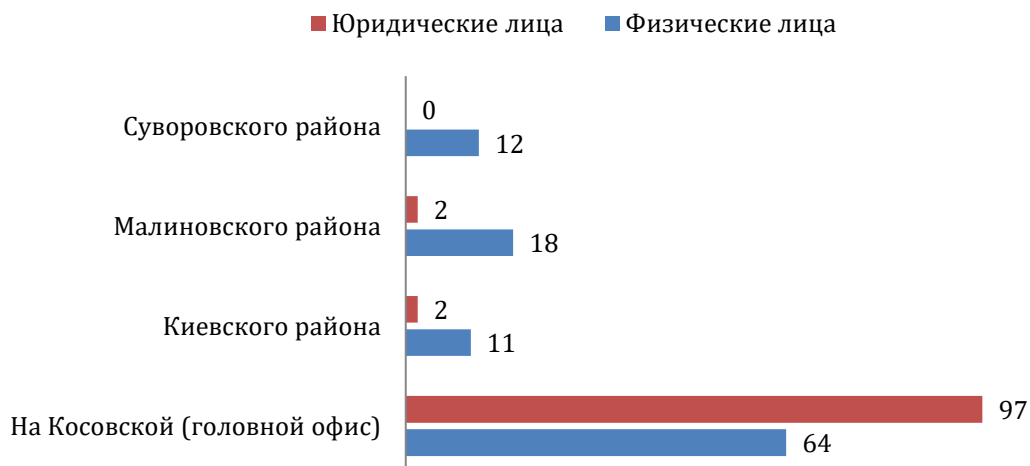
Серед юридичних осіб майже половина (48%) опитаних заявників довірені особи, 30% - ФОП, 21% - керівники або заступники керівників підприємств.

Діагр. 5. Ви зверталися 2018 році в Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) для рішення ділових проблем як керівник/зам. керівника підприємства, як довірена особа/представник або як приватний підприємець (ФОП)



Респонденти найчастіше в 2018 році зверталися за послугами ДНАП в головний офіс, на вулиці Косівській, 2 Д. На це вказали 64% фізичних осіб і 97% юридичних осіб (див. Діагр. 6).

Діагр. 6 Ви зверталися за послугами до головного офісу Центра або в його відділення, %



Більш зручне територіальне розташування - основний мотив, за яким респонденти вважали за краще звертатися в 2018 році в головний офіс або, навпаки, до районного відділення. Для юридичних осіб велике значення має також можливість отримати додаткові послуги (див. Діагр. 7).

Діагр. 7. Скажіть, будь ласка, чому Ви звернулися саме до головного офісу ЦНАП або до районного відділення для отримання адміністративної послуги?



3 ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

3.1 Найбільш затребувані послуги

В ході опитування респондентам ставилося запитання: «Для вирішення якої саме своєї проблеми ви зверталися до головного офісу Центру надання адміністративних послуг або його районне відділення в минулому році?» (Див. Додаток В, Г).

У разі отримання респондентом в 2018 році декількох адміністративних послуг для вирішення декількох проблем, емпіричним об'єктом опитування була та, про процедуру якої він найбільше обізнаний і була найбільш важливою для нього (см. Додаток Д, Е).

Результати опитування показали, що найбільш затребуваною послугою для фізичних осіб виявилися:

- отримання закордонного паспорта / паспорта / ID,
- виписка / прописка,
- заміна фотографії для паспорта.

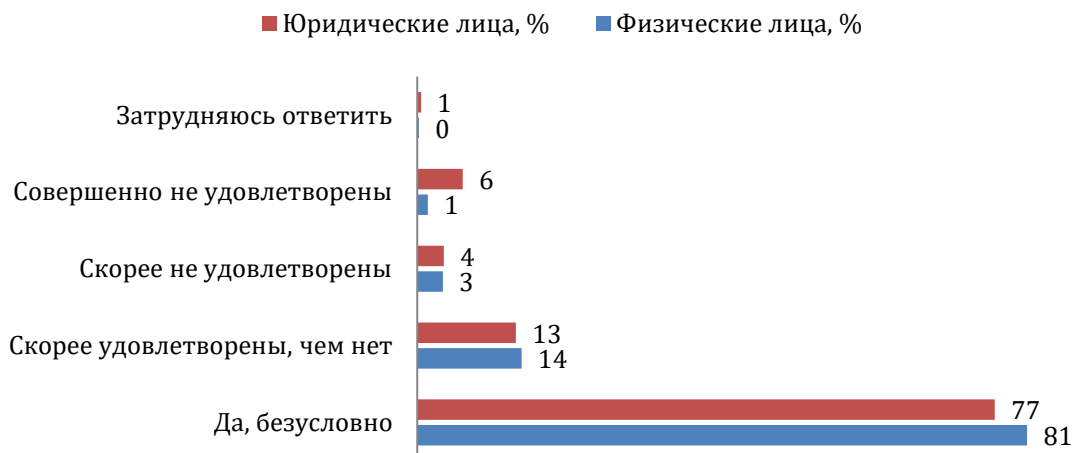
Для юридичних осіб:

- дозвіл на торгівлю,
- дозвіл на рекламу,
- документи на землю.

3.2 Задоволеність рішенням проблем в ЦНАП

Переважна більшість респондентів залишилися задоволені тим, як вирішувалася їхня проблема в ЦНАП в 2018 році. Серед фізичних осіб 81% сказали, що повністю задоволені і ще 14% скоріше задоволені. Серед юридичних осіб таких відповідно: 77% і 13% (див. Діагр. 8).

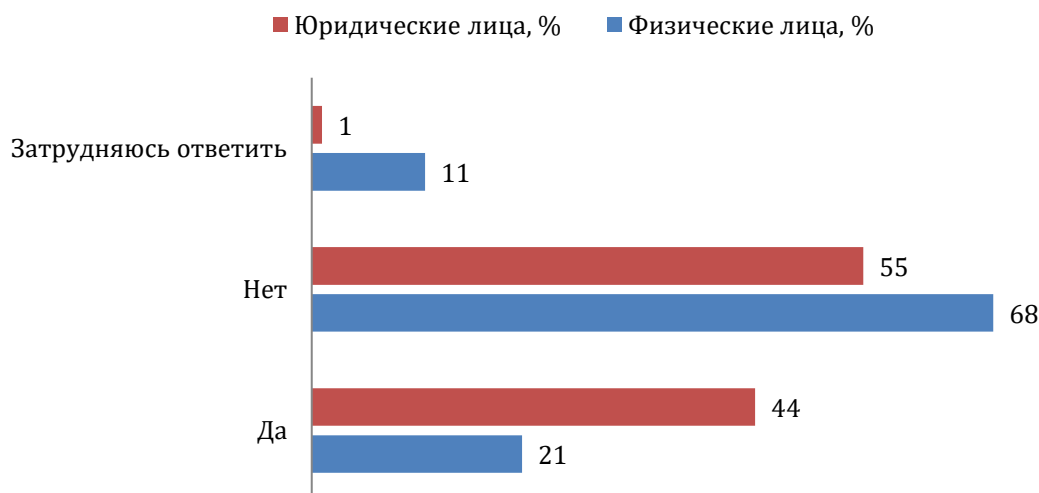
Діагр. 8. Загалом, залишилися Ви особисто задоволені тим, як [важлива для вас] проблема вирішувалась у Центрі / районном його відділенні, 2018 рік



В ході опитування респондентів також запитували: «Чи зверталися Ви особисто раніше (в 2014-2017 роках), тобто до відкриття ЦНАП і реконструкції його відділень, для вирішення своїх ділових проблем в різні структури міської влади - міськрада, міськвиконком, їх підрозділи, в райадміністрацію?».

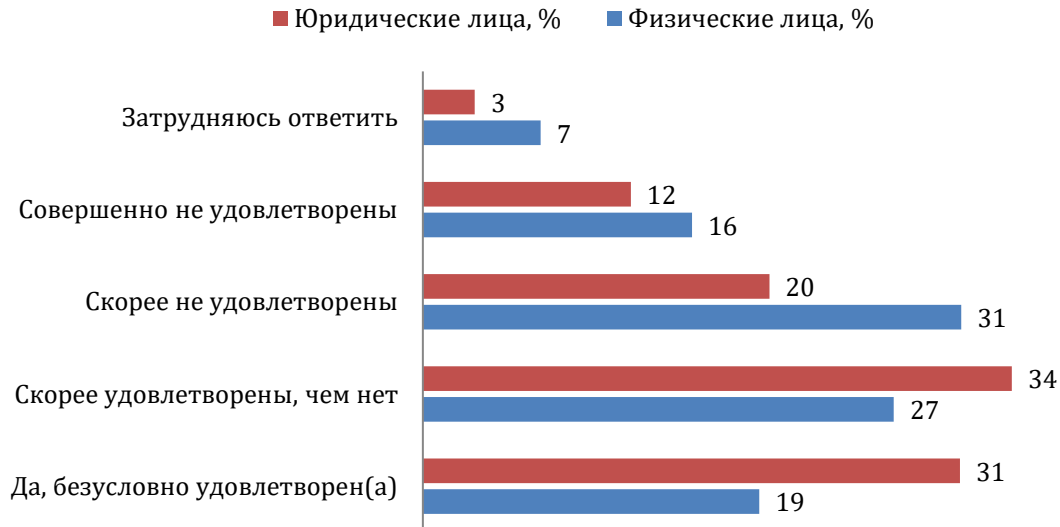
Серед юридичних осіб виявилось майже вдвічі більше респондентів, які вже мали досвід подібних звернень до 2017 року: 44% і 21% відповідно (см. Діагр. 9).

Діагр. 9 Чи зверталися Ви особисто раніше (в 2014-2017 рр.), тобто до відкриття ЦПАУ та реконструкції його відділень, для рішення своїх [...] проблем в різні структури міської влади [...]



Згідно з відповідями респондентів, число задоволених якістю надання послуг в 2018 р. в порівнянні з 2014-2017 роками значно більше (порівн. відповідні показники в Діагр. 8, 10).

Діагр. 10. Наскільки ви були задоволені чи ні рішенням ваших проблем в той час (в 2014-2017 рр.)



Слід зазначити, що в середньому, узагальнюючий показник «індекс балансу задоволених / незадоволених» у фізичних осіб рішеннями їх проблем міською владою в 2014-2017 рр. дорівнює 3 балам (за п'ятибальною системою). А в 2018 році він дорівнював 4,7 балами.

У юридичних осіб відповідні середні показники дорівнювали 3,5 і 4,5 балами.

Результати опитування показали, що для переважаючої більшості респондентів після відкриття міського Центру адмінпослуг вирішувати свої проблеми в органах міської влади стало простіше, комфортніше, з меншими витратами часу і сил, ніж раніше (див. Діагр.11).

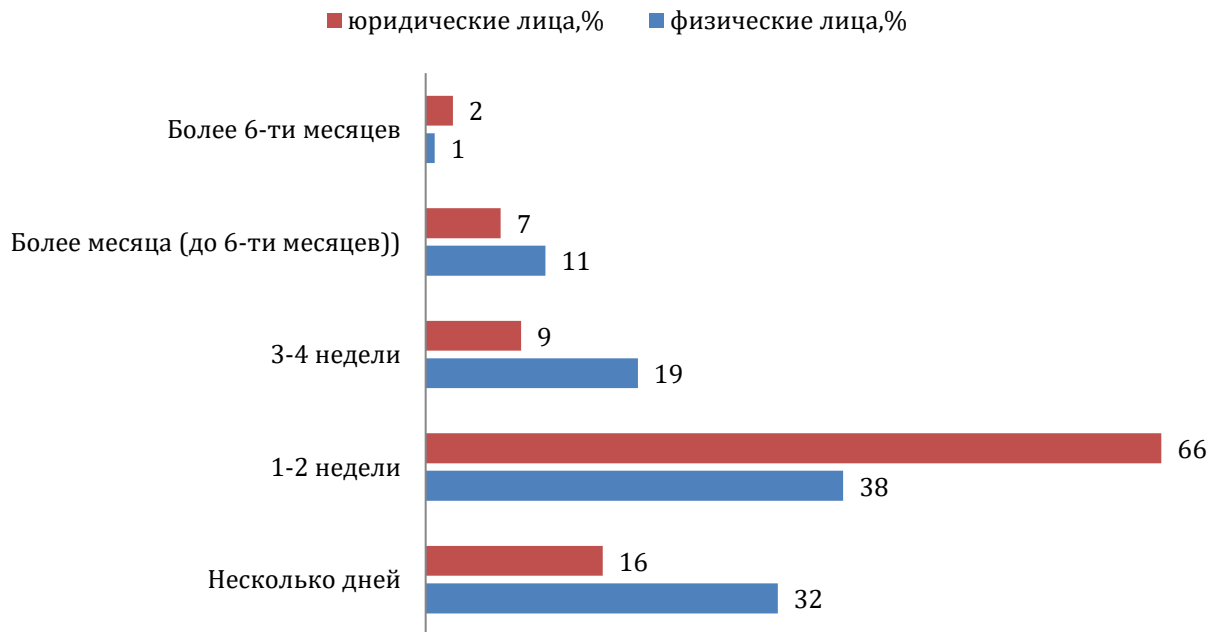


3.3 Час, витрачений на виконання послуги

Переважна більшість осіб, які звернулися із запитом до ЦНАУ (сім з кожних десяти фізичних і вісім з десяти юридичних осіб) отримували від співробітників ЦНАУ потрібну їм адміністративну послугу в порівняно короткі терміни - від кількох днів до двох тижнів.

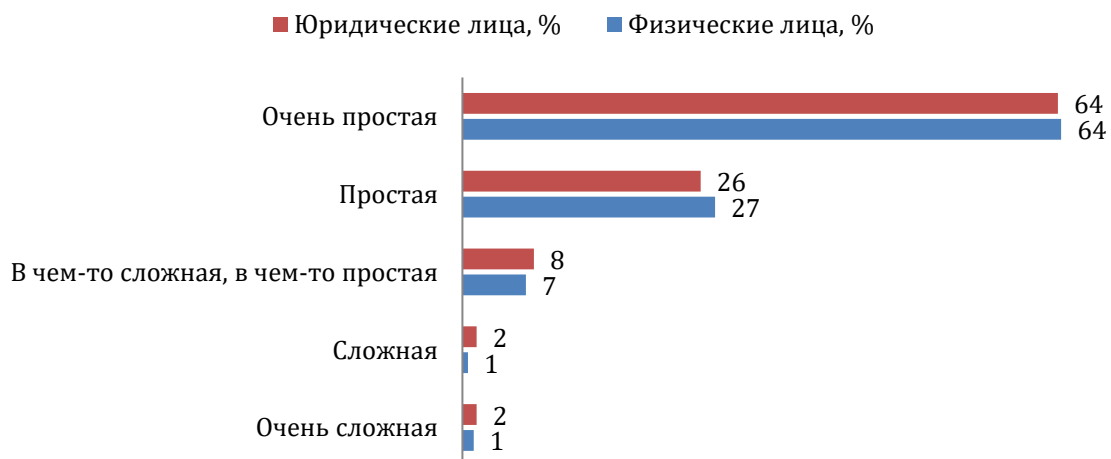
Однак для значного числа громадян Одеси задоволення потреби в інших послугах пов'язано зі значно більшими строками очікування результату. Йдеться про такі, наприклад, послуги, як отримання паспорта, в тому числі закордонного. Або таких, які вимагають участі і узгодження цілого ряду інстанцій, включаючи обласні або столичні структури (див. Діагр. 12).

Діагр. 12. Скільки часу пройшло з моменту подачі вами документів (запиту) до отримання кінцевого результату



В ході опитування респондентам також пропонувалося оцінити складність отримання послуг в ДНАП. Більшість респондентів – і фізичних і юридичних осіб (по 64%) відзначили, що процедура дуже проста (див. Діагр. 13).

Діагр. 13 Оцініть, будь ласка, наскільки проста процедура отримання послуг в ЦНАП за п'ятибальною шкалою: 1 - це найгірша оцінка (процедура надто складна), а 5 - це найвища оцінка (процедура проста)

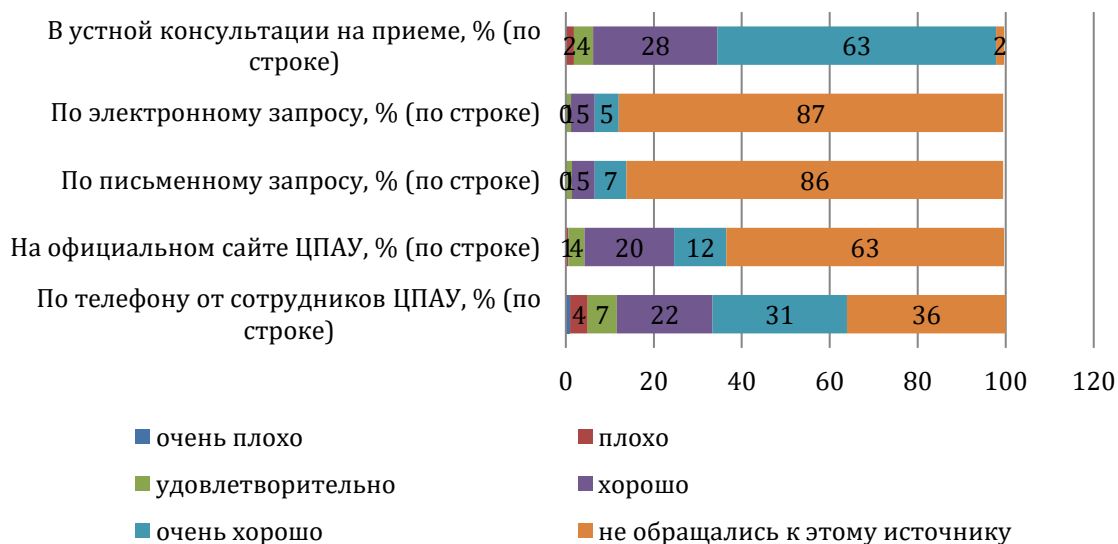


Звертаємо увагу, що «пряма реклама послуг ДНАП» зайняла за значимістю останнє місце. Далі респондентам було запропоновано оцінити якість отриманої інформації.

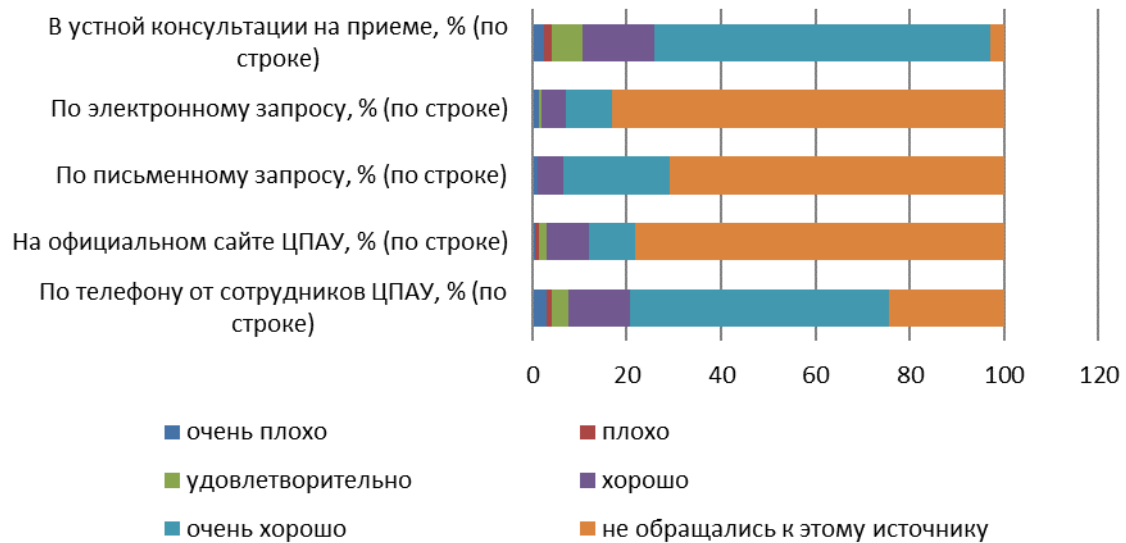
3.4 Оцінка якості інформаційного супроводження діяльності ЦПАУ



Діагр. 15. Як Ви оцінюєте якість отриманої вами інформації про порядок виконання необхідної послуги (фізичні особи):



Діагр. 16. Як Ви оцінюєте якість отриманої вами інформації прог порядок виконання необхідної послуги (юридичні особи):



Як показали результати опитування, респонденти практично не зверталися за консультацією в ДНАП з електронними або письмовими запитамі. В основному необхідну інформацію про надання необхідної послуги отримували усно або по телефону від співробітників ДНАП. Якість отриманої інформації в середньому оцінюється на 4 бали за п'ятибальною шкалою.

Слід зазначити, що практично кожен п'ятий опитаний і серед юридичних осіб (22%) і серед фізичних осіб (20%) вважають, що необхідно щось робити для поліпшення якості інформаційного супроводу діяльності ДНАП.

Для поліпшення ситуації пропонувалося наступне (для фізичних осіб) (див. Додаток Ж):

- - більше реклами
- - смс розсилки в вайбере
- - поліпшення роботи сайту
- - збільшити кількість операторів кол-центру
- - збільшити кількість співробітників.

для юридичних осіб (див. Додаток З)

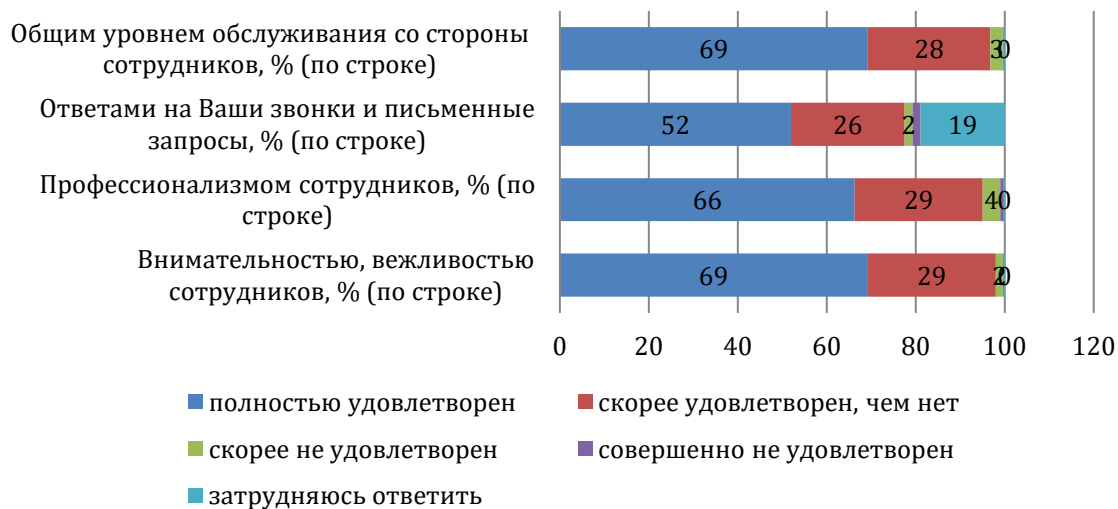
- - більше телефонних ліній (важко додзвонитися)
- - швидше працювати
- - поліпшення офіційного сайту
- - поліпшити роботу гарячої лінії
- - більш уважне ставлення.

3.5 Задоволеність якістю роботи фахівців ЦНАУ

З метою оцінки професійних і особистісних якостей співробітників ДНАП Одеської міської ради (ввічливість, професіоналізм, комунікабельність і загальний рівень обслуговування), респондентам пропонувалося відповісти на блок питань, які характеризують їх ставлення до діяльності фахівців департаменту.

Найбільше задоволення у респондентів викликає уважне і ввічливе ставлення співробітників. На це вказали 69% опитаних фізичних осіб і 86% юридичних осіб. У меншій мірі респонденти задоволені відповідями на дзвінки заявників. При цьому, слід зазначити, що 19% фізичних осіб і 37% юридичних осіб не змогли оцінити цю якість співробітників (див.діагр.17-18).

Діагр. 17 ...Ви задоволені чи не задоволені якістю роботи фахівців Центру та його відділень у процесі надання послуг? (фізичні особи)

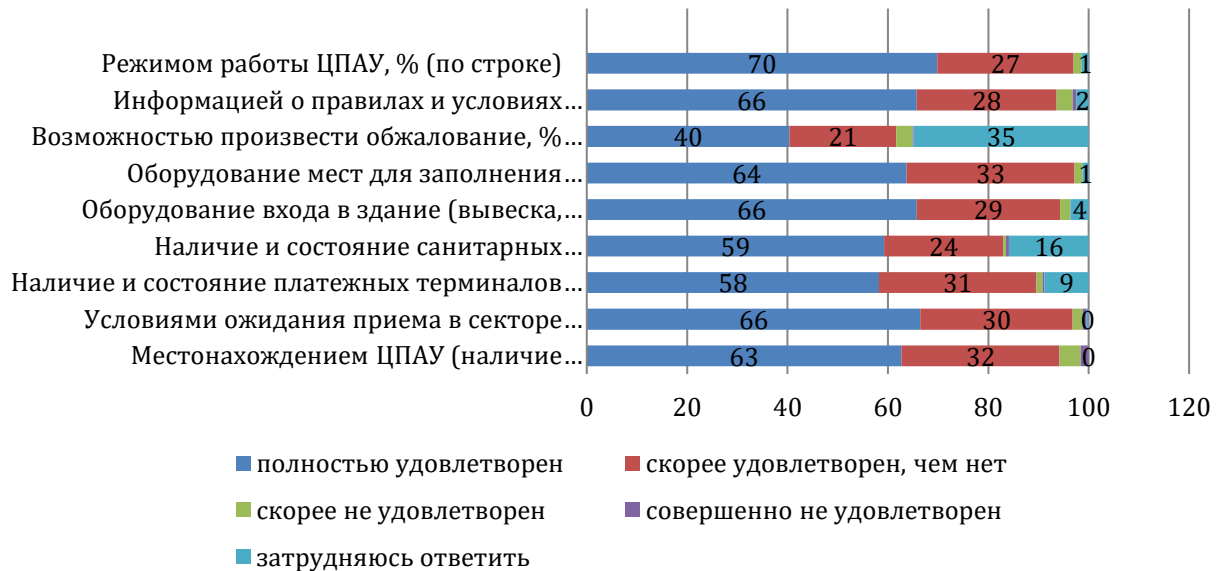


Діагр. 18 ... Ви задоволені чи не задоволені якістю роботи фахівців Центру та його відділень у процесі надання послуг? (фізичні особи)

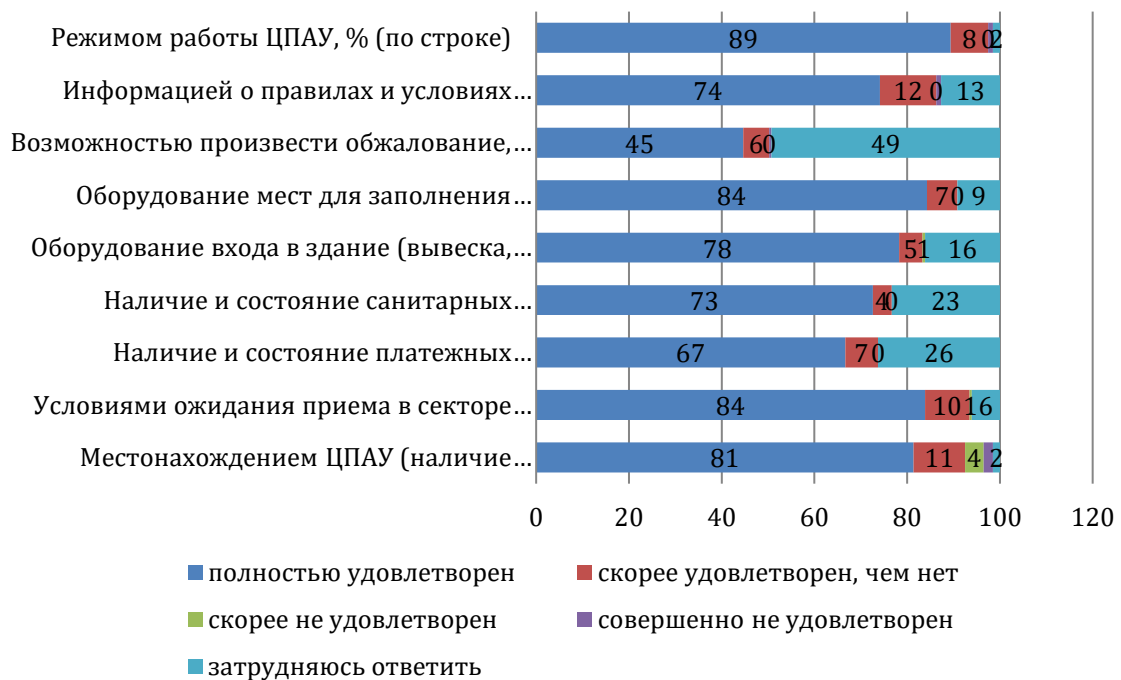


3.6 Задоволеність умовами організації та якістю надання послуг в ЦНАП

Діагр. 19. Наскільки Ви задоволені умовами організації та якістю надання адміністративних послуг ЦНАП? (фізичні особи)



Діагр. 20. Наскільки Ви задоволені умовами організації та якістю надання адміністративних послуг ЦНАП? (юридичні особи)



3.6 Пропозиції щодо покращення якості послуг в ЦНАП

В ході опитування респондентам було запропоновано список пропозицій для оптимізації процесу надання адміністративних послуг в ДНАП в майбутньому. А респонденти повинні були оцінити, наскільки це важливо.

Для респондентів - фізичних осіб найбільш важливими виявилось «скорочення термінів надання послуг» (4 бали), для респондентів - юридичних осіб «скорочення термінів надання послуг» (3.4 бала) і «ввічливість і професіоналізм співробітників» (3,4 бала).

Діагр. 21. Оцінка клієнтами-фізичними особами значимості пропозицій для поліпшення якості надання адмінпослуг в ЦНАП у майбутньому



Діагр.22 Оцінка клієнтами-юридичними особами значимості пропозицій для поліпшення якості надання адмінпослуг в ЦНАП у майбутньому



ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Результати соціологічного дослідження щодо оцінки ступеня задоволеності суб'єктів звернень в ДНАП якістю надання адміністративних послуг за принципом «Єдиного вікна» дозволяють зробити ряд важливих висновків щодо якості надання адміністративних послуг в ДНАП Одеської міської ради.

Одним з важливих показників якості надання адміністративних послуг є задоволеність якістю їх надання. Дослідження дозволило оцінити цей показник для ДНАП міста Одеси за 2018 рік на рівні 81% для фізичних осіб та 77% для юридичних осіб. Для порівняння цей показник за підсумками роботи в 2014-2017 роках (до відкриття ДНАП і реконструкції його відділень) за оцінками опитаних склав 19% для фізичних осіб та 31% для юридичних осіб.

В ході дослідження було виявлено, що для громадян Одеси основними складовими якості надання адміністративних послуг є уважність, ввічливість співробітників і загальний рівень обслуговування з боку співробітників.

13% опитаних респондентів-фізичних і 15% юридичних осіб відзначили, що їм доводилося стикатися з проблемами в процесі надання адміністративних послуг. Дослідження дозволило виявити найбільш значущі проблеми для громадян при отриманні адміністративних послуг, серед них – «довгі терміни виконання», «неграмотність, некомпетентність співробітників», «неможливість додзвонитися», «перенесення термінів» і т.і. Як показало дослідження, частина цих значущих характеристик надання послуг, знаходяться в проблемній зоні.

Середня кількість звернень в ДНАП склало для фізичних осіб 1,3 рази і для юридичних осіб 4 рази.

За отриманням послуги респонденти в 2018 році переважно зверталися до головного офісу, розташованому на вул. Косівській, 2 Д. Основними мотивами звернення до головного офісу є «більш зручне територіальне розташування» і «більш комфортні умови».

Головними джерелами інформації про діяльність ДНАП для фізичних осіб є розповіді родичів, друзів, знайомих, для юридичних – інформація колег та інших міських служб. Такі канали як «пряма реклама послуг ДНАП», «Інтернет і соціальні зв'язки» затребувані слабо. У зв'язку з цим респонденти вказали на необхідність розширення реклами про діяльність ДНАП як один із заходів, спрямованих на поліпшення інформаційного супроводу діяльності ДНАП.

Аналіз якості отриманої інформації про порядок надання необхідної послуги дозволив визначити, що найбільше задоволення у респондентів викликає отримання інформації по телефону від співробітників ДНАП.

Результати дослідження показали, що рівень задоволеності якістю роботи співробітників ДНАП високий – середня оцінка за п'ятибальною шкалою для фізичних осіб склала 4,6 бала, для юридичних - 4,7 бала.

Резюмуючи висновки по дослідженню, можна рекомендувати проведення наступних заходів для підвищення якості послуг, що надаються ДНАП Одеської міської ради:

1) Заходи, спрямовані на підвищення якості інформування населення за рахунок додаткової реклами (в ЗМІ, борди, буклети, інформаційні стенди в місцях надання послуг).

2) Заходи щодо забезпечення можливості надання адміністративних послуг в електронному вигляді і популяризації використання механізму отримання послуг таким способом серед населення.

3) Проведення щорічного моніторингового соціологічного дослідження з оцінки задоволеності якістю послуг, що надаються в ДНАП з метою детального аналізу динаміки та оптимізації значущих для

одержувачів послуг характеристик якості з метою підвищення загальних показників якості обслуговування населення.

ДОДАТОК А: АНАЛІТИЧНІ ТАБЛИЦІ

Розподіл та індекси відповідей на питання опитувальників
2019-04/ЦПАУ(фізособи) й 2019-04/ЦНАП(юрособи)

ТАБЛИЦА А.1

Вы обращались за услугами Центра на Косовской (головной офис) или в его районные отделения? (ВОЗМОЖНО БОЛЕЕ ОДНОГО ОТВЕТА)

	Физические лица, %	Юридические лица, %
Головной офис на Косовской, 2	64	97
Киевского р-на (Ак. Королева, 9)	11	2
Малиновского р-на (Ген.Петрова, 22)	18	1
Суворовского р-на (Добровольского, 106)	12	0

Прим.: Сумма ответов по столбцу не равна 100%, т. к. респонденты могли дать столько ответов, сколько считали нужным.

ТАБЛИЦА А.2

Скажите, пожалуйста, почему вы обратились именно в головной офис ЦПАУ на Косовской или указанное Вами районное отделение? (ВОЗМОЖНО БОЛЕЕ ОДНОГО ОТВЕТА)

	Физические лица, %	Юридические лица, головн. офис, %
Более комфортные условия	24	13
Более удобное территориальное расположение	56	39
Из-за больших очередей в другом органе, предоставляющем услугу	4	1
Здесь можно получить дополнительные услуги	7	35
Увидел(а) рекламу в СМИ, в Интернете	6	9
Другое	12	21
Затруднились ответить	5	1

Прим.: Сумма ответов по столбцу не равна 100%, т. к. респонденты могли дать столько ответов, сколько считали нужным.

А.3.1

Сколько раз в 2018 году вы обращались в головной офис Центра или его отделение для решения своих житейских или деловых проблем?

Раз:	Физические лица, %
1	76
2	18
3 и более (в среднем примерно 4 раза)	6
Много раз	0

А.3.2

Сколько раз в 2018 году вы обращались в головной офис Центра или его отделение для решения своих житейских или деловых проблем?

Раз:	Юридические лица, %
1	23
2	14
3 и более (в среднем примерно 6 раз)	46
Много раз	17

ДАЛЕЕ МЫ БУДЕМ ГОВОРИТЬ ТОЛЬКО О ТОМ, КАК ЭТУ ПРОБЛЕМУ РЕШАЛИ В ЦЕНТРЕ.

ТАБЛИЦА А.4

В общем и целом, остались ли вы лично удовлетворены тем, как эта проблема решалась в Центре / районном отделении Центра?

	Физические лица, %	Юридические лица, %
Да, безусловно	81	77
Скорее удовлетворены, чем нет	14	13
Скорее не удовлетворены	3	4
Совершенно не удовлетворены	1	6
Затруднились ответить	0	1
Индекс баланса оценок +/- по 5-тибалльной шкале (взвешенный), баллов	4,7	4,5

ТАБЛИЦА А.5

Сколько времени прошло с момента подачи вами документов (запроса) до получения конечного результата?

	Физические лица, %	Юридические лица, %
Несколько дней	32	16
1-2 недели	38	66
3-4 недели	19	9
Более месяца (до 6-ти месяцев)	11	7
Более 6-ти месяцев	1	2

ТАБЛИЦА А.6

Устроил(и) ли вас срок(и) предоставления административных услуг в ЦПАУ?

	Физические лица, %	Юридические лица, %
Да	71	68
Скорее да	18	17
Скорее нет	6	5
Нет	3	10
Затруднились ответить	1	1
Индекс баланса оценок +/- по 5-тибалльной шкале (взвешенный), баллов	4,5	4,3

ТАБЛИЦА А.7

Обращались ли Вы лично ранее (2014-2017 года), т.е. до открытия ЦПАУ и реконструкции его отделений, для решения своих житейских и деловых проблем в различные структуры городской власти горсовет, горисполком, их подразделения, в райадминистрацию? В случае ответа «да» запишите количество раз

	Физические лица, %	Юридические лица, %
Да	21	44
Нет	68	55
Затруднились ответить	11	1

Прим.: В данной таблице разница показателей (в процентах по строке) сколько-нибудь значима тогда, когда она более %.

ТАБЛИЦА А.8

Насколько вы были удовлетворены или нет решением ваших проблем в то время?

	Физические лица, %	Юридические лица, %
Да, безусловно	19	31
Скорее удовлетворены, чем нет	27	34
Скорее не удовлетворены	31	20
Совершенно не удовлетворены	16	12
Затруднились ответить	7	3
Индекс баланса оценок +/- по 5-тибалльной шкале (взвешенный), баллов	3,0	3,5

ТАБЛИЦА А.9

Стало ли после открытия городского Центра административных услуг проще, комфортнее, с меньшими затратами времени и сил решать свои проблемы в органах городской власти, чем раньше?

	Физические лица, %	Юридические лица, %
Да, безусловно	78	75
Скорее да, чем нет	9	9
В чем-то да, в чем-то нет (примерно поровну)	6	7
Скорее сложнее, а не легче	1	3
Нет, заметно сложнее, с большими трудозатратами	1	4
Затруднились ответить	5	2
Индекс баланса оценок +/- по 5-тибалльной шкале (взвешенный), баллов	4,7	4,5

ТАБЛИЦА А.10

Из каких источников информации Вы узнали о деятельности ЦПАУ?

	Физические лица, %	Юридические лица, %
Из рассказов родственников/друзей/знакомых	63	24
Интернета, социальных сетей	28	31
Прямой рекламы услуг ЦПАУ	7	11
Других источников	13	38

Прим.: Сумма ответов по столбцу не равна 100%, т. к. респонденты могли дать столько ответов, сколько считали нужным.

ТАБЛИЦА А.11.1 – Оценки качества информационного сопровождения деятельности ЦПАУ и его районных отделений их клиентами-физическими лицами

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ КАЧЕСТВО ПОЛУЧЕННОЙ ВАМИ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НЕОБХОДИМОЙ ВАМ УСЛУГИ:

	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо	Не обращался к этому источнику	Индекс баланса оценок +/- по 5-тибалльной шкале (взвешенный), баллов
Получение информации:							
По телефону от сотрудников ЦПАУ, % (по строке)	1	4	7	22	31	36	4,2
На официальном сайте ЦПАУ, % (по строке)	<1	1	4	20	12	63	4,2
По письменному запросу, % (по строке)	<1	<1	1	5	7	86	4,3
По электронному запросу, % (по строке)	<1	<1	1	5	5	87	4,2
В устной консультации на приеме, % (по строке)	<1	2	4	28	63	2	4,6

ТАБЛИЦА А.11.2 – Оценки качества информационного сопровождения деятельности ЦПАУ и его районных отделений их клиентами-юридическими лицами

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ КАЧЕСТВО ПОЛУЧЕННОЙ ВАМИ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НЕОБХОДИМОЙ ВАМ УСЛУГИ:

	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо	Не обращался к этому источнику	Индекс баланса оценок +/- по 5-тибалльной шкале (взвешенный), баллов
Получение информации:							
По телефону от сотрудников ЦПАУ, % (по строке)	3	1	4	13	55	24	4,5
На официальном сайте ЦПАУ, % (по строке)	1	1	2	9	10	78	4,2
По письменному запросу, % (по строке)	1	0	0	6	23	71	4,7
По электронному запросу, % (по строке)	2	0	1	5	10	83	4,3
В устной консультации на приеме, % (по строке)	3	2	7	15	71	3	4,6

ТАБЛИЦА А.12

На Ваш взгляд, нужно ли что-либо предпринимать для улучшения качества информационного сопровождения деятельности ЦПАУ?

	Физические лица, %	Юридические лица, %
Да	20	22
Нет	80	77
Затруднились ответить	0	1

ТАБЛИЦА А.13

Оцените, пожалуйста, насколько проста процедура получения услуг в ЦПАУ по пятибалльной шкале: 1- это наихудшая оценка (процедура чрезмерно сложна), а 5 – это наивысшая оценка (процедура проста).

	Физические лица, %	Юридические лица, %
Процедура очень сложная	1	2
Сложная	1	2
В чем-то сложная, в чем-то простая	7	8
Простая	27	26
Очень простая	64	64
Затруднились ответить	0	0
Индекс баланса оценок +/- по 5-тибалльной шкале (взвешенный), баллов	4,5	4,5

А14.1 – Оценки удовлетворенности деловыми качествами работников ЦПАУ и его районных отделений их клиентами-физическими лицами

СКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИЛИ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ КАЧЕСТВОМ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ ЦЕНТРА/ЕГО РАЙОННОГО ОТДЕЛЕНИЯ ВО ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНУСЛУГ?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовл-рен, чем нет	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Индекс баланса оценок +/- по 5-тибалльной шкале (взвешенный), баллов
Внимательностью, вежливостью сотрудников, % (по строке)	69	29	2	0	0	4,7
Профессионализмом сотрудников, % (по строке)	66	29	4	1	0	4,6
Ответами на Ваши звонки и письменные запросы, % (по строке)	52	26	2	2	19	4,5
Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников, % (по строке)	69	28	3	0	0	4,6

А14.2 – Оценки удовлетворенности деловыми качествами работников ЦПАУ и его районных отделений их клиентами-юридическими лицами

СКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ ИЛИ НЕ УДОВЛЕТВОРЕНЫ КАЧЕСТВОМ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ ЦЕНТРА/ЕГО РАЙОННОГО ОТДЕЛЕНИЯ ВО ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНУСЛУГ?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовл-рен, чем нет	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Индекс баланса оценок +/- по 5-тибалльной шкале (взвешенный), баллов
Внимательностью, вежливостью сотрудников, % (по строке)	86	11	2	1	0	4,8
Профессионализмом сотрудников, % (по строке)	73	21	5	1	0	4,6
Ответами на Ваши звонки и письменные запросы, % (по строке)	51	8	3	2	37	4,7
Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников, % (по строке)	78	17	5	1	0	4,7

ТАБЛИЦА А.15

Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами в процессе предоставления админуслуг?

	Физические лица, %	Юридические лица, %
Нет	87	85
Да, приходилось	13	15

ТАБЛИЦА А.16.1 – Оценки удовлетворенности условиями предоставления услуг в ЦПАУ и его районных отделениях их клиентами-физическими лицами

НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ УСЛОВИЯМИ ОРГАНИЗАЦИИ И КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ В ЦПАУ?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен, чем нет	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен	Затруднились ответить	Индекс баланса оценок +/- по 5-тибалльной шкале (взвешенный), баллов
Местонахождением ЦПАУ (наличие городского общественного транспорта, места парковки для автотранспорта, и др.), % (по строке)	63	32	4	2	0	4,5
Усло Условиями ожидания приема в секторе информирования (наличие мест для сидения, информирование (оповещение) и др.), % (по строке)	66	30	2	1	0	4,6
Наличие и состояние платежных терминалов для оплаты госпошлины, % (по строке)	58	31	1	0	9	4,6
Наличие и состояние санитарных помещений, % (по строке)	59	24	1	1	16	4,7
Оборудование входа в здание (вывеска, указатели, пандус и др.), % (по строке)	66	29	2	0	4	4,6
Оборудование мест для заполнения документов (наличие бланков документов, кол-во столов, стульев, канцелярских принадлежностей и др.), % (по строке)	64	33	2	0	1	4,6
Возможностью произвести обжалование, % (по строке)	40	21	3	0	35	4,5
Информацией о правилах и условиях предоставления услуг (достаточность), % (по строке)	66	28	3	1	2	4,6
Режимом работы ЦПАУ, % (по строке)	70	27	2	0	1	4,7

ТАБЛИЦА А.16.2 – Оценки удовлетворенности условиями предоставления услуг в ЦПАУ и его районных отделениях их клиентами-юридическими лицами

НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ УСЛОВИЯМИ ОРГАНИЗАЦИИ И КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ В ЦПАУ?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен, чем нет	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен	Затруднились ответить	Индекс баланса оценок +/- по 5-тибалльной шкале (взвешенный), баллов
Местонахождением ЦПАУ (наличие городского общественного транспорта, места парковки для автотранспорта, и др.) , % (по строке)	81	11	4	2	2	4,7
Условиями ожидания приема в секторе информирования (наличие мест для сидения, информирование (оповещение) и др.) , % (по строке)	84	10	1	0	6	4,9
Наличие и состояние платежных терминалов для оплаты госпошлины, % (по строке)	67	7	0	0	26	4,9
Наличие и состояние санитарных помещений, % (по строке) , % (по строке)	73	4	0	0	23	4,9
Оборудование входа в здание (вывеска, указатели, пандус и др.) , % (по строке)	78	5	1	0	16	4,9
Оборудование мест для заполнения документов (наличие бланков документов, кол-во столов, стульев, канцелярских принадлежностей и др.) , % (по строке)	84	7	0	0	9	4,9
Возможностью произвести обжалование	45	6	0	1	49	4,9
Информацией о правилах и условиях предоставления услуг (достаточность), % (по строке)	74	12	0	1	13	4,8
Режимом работы ЦПАУ, % (по строке)	89	8	0	1	2	4,9

ТАБЛИЦА А.17.1 – Оценка клиентами-физическими лицами степени значимости разных составляющих улучшения качества админуслуг в ЦПАУ в будущем

СЕЙЧАС Я ЗАЧИТАЮ СПИСОК ПРЕДЛОЖЕНИЙ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ЦЕНТРЕ И ЕГО РАЙОННЫХ ОТДЕЛЕНИЯХ В БУДУЩЕМ, А ВЫ ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ЭТО ДЛЯ ВАС ВАЖНО ПО ПЯТИБАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ : 1- СОВСЕМ НЕ ВАЖНО, а 5 – ОЧЕНЬ ВАЖНО

	Совсем не важно	Пожалуй, не важно	Иногда важно, иногда неважно (примерно поровну)	Важно	Очень важно	Индекс баланса оценок +/- по 5-тибалльной шкале (езвешенный), баллов
Сокращение сроков предоставления услуг, % (по строке)	14	5	7	12	62	4,0
Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) , % (по строке) , % (по строке)	21	4	8	17	49	3,7
Улучшение условий для посетителей, % (по строке)	27	3	10	25	34	3,4
Сокращение числа требуемых документов, % (по строке)	25	3	5	22	44	3,6
Уменьшение стоимости услуги, % (по строке)	24	4	8	10	54	3,7
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков, % (по строке)	25	2	7	25	39	3,5
Удобство графика работы учреждения, % (по строке)	31	2	5	21	40	3,4
Доступность информации о процедуре предоставлении услуги, необходимых форм, % (по строке)	27	3	4	18	48	3,6
Вежливость и профессионализм сотрудников, % (по строке)	27	1	3	16	52	3,6
Получение информации о стадии рассмотрения обращения, % (по строке)	19	4	9	28	40	3,7
Другое, % (по строке)	14	5	7	12	62	4,0

ТАБЛИЦА А.17.2 – Оценка клиентами-юридическими лицами степени значимости разных составляющих улучшения качества админуслуг в ЦПАУ в будущем

СЕЙЧАС Я ЗАЧИТАЮ СПИСОК ПРЕДЛОЖЕНИЙ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ЦЕНТРЕ И ЕГО РАЙОННЫХ ОТДЕЛЕНИЯХ В БУДУЩЕМ, А ВЫ ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ЭТО ДЛЯ ВАС ВАЖНО ПО ПЯТИБАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ : 1- СОВСЕМ НЕ ВАЖНО, а 5 – ОЧЕНЬ ВАЖНО

	Совсем не важно	Пожалуй, не важно	Иногда важно, иногда неважно (примерно поровну)	Важно	Очень важно	Индекс баланса оценок +/- по 5-тибалльной шкале (взвешенный), баллов
Сокращение сроков предоставления услуг, % (по строке)	29	5	7	18	43	3,4
Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) , % (по строке) , % (по строке)	35	15	5	14	32	2,9
Улучшение условий для посетителей, % (по строке)	47	9	10	16	19	2,5
Сокращение числа требуемых документов, % (по строке)	31	12	13	17	28	3,0
Уменьшение стоимости услуги, % (по строке)	53	17	12	10	9	2,0
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков, % (по строке)	33	19	9	18	22	2,8
Удобство графика работы учреждения, % (по строке)	35	15	8	21	21	2,8
Доступность информации о процедуре предоставления услуги, необходимых форм, % (по строке)	24	14	10	23	30	3,2
Вежливость и профессионализм сотрудников, % (по строке)	27	9	4	19	42	3,4
Получение информации о стадии рассмотрения обращения, % (по строке)	29	7	15	21	27	3,1
Другое, % (по строке)	29	5	7	18	43	3,4

ДОДАТОК Б: ХАРАКТЕРИСТИКИ ВИБІРКОВОЇ СУКУПНОСТІ

ТАБЛИЦА Б.1.1 – Распределение респондентов-физических лиц по полу

Пол:	Респонденты, %	Население Одессы (от 18 лет и старше), %	D, %
Мужчины	37,8	45,9	-8,1
Женщины	62,2	54,1	8,1

ТАБЛИЦА Б.1.2 – Распределение респондентов-юридических лиц по полу

Пол:	Респонденты, %	Население Одессы (от 18 лет и старше), %	D, %
Мужчины	55,0	45,9	9,1
Женщины	45,0	54,1	-9,1

ТАБЛИЦА Б.2.1 – Распределение респондентов-физических лиц и населения Одессы по возрасту

Сколько полных лет вам исполнилось?

Возраст, лет:	Респонденты, %	Население Одессы (от 18 лет и старше), %	D, %
18–29	23,6	17,7	5,9
30–39	27,9	20,9	7,0
40–49	27,7	17,8	9,9
50–59	13,0	15,8	-2,8
60 и более	7,9	27,7	-19,8

ТАБЛИЦА Б.2.1 – Распределение респондентов-юридических лиц и населения Одессы по возрасту

Сколько полных лет вам исполнилось?

Возраст, лет:	Респонденты, %	Население Одессы (от 18 лет и старше), %	D, %
18–29	15,2	17,7	-2,5
30–39	30,5	20,9	9,6
40–49	24,9	17,8	7,1
50–59	14,2	15,8	-1,6
60 и более	15,2	27,7	-12,5

ТАБЛИЦА Б.3.1 – Распределение респондентов-физических лиц

Скажите, пожалуйста, вы обращались в 2018 году в Центр предоставления административных услуг / его районное отделение для решения своих житейских проблем или проблем деловых (как предприниматель)?

	Респонденты, %
По личным/семейным вопросам	97
Предприниматель/доверенное лицо	3

ТАБЛИЦА Б.3.1 – Распределение респондентов-юридических лиц

Скажите, пожалуйста, вы обращались в 2018 году в Центр предоставления административных услуг или его районное отделение для решения деловых проблем как руководитель/заместитель руководителя предприятия, как частный предприниматель (ФОП) или как доверенное лицо (представитель)?

	Респонденты, %
Руководитель/зам. руководителя предприятия	21
Доверенное лицо	48
Частный предприниматель(ФОП)	30
Затрудняюсь ответить	1