

# Оценка качества предоставления услуг в МФЦ

Предварительные результаты  
исследования

Центр ГРАНИ Воронеж, 7 – 8 июня 2012

# География исследования

Воронежская область

Рязанская область

Новосибирской область

Томская область

Алтайский край

# Исследовательские вопросы

- Какое дополнительное качество предоставления услуги создают МФЦ по сравнению с ведомством, представляющим услугу?
- Каково качество услуги в Воронежском МФЦ в сравнении с МФЦ в других регионах (в сравнении со «средним»)
- Что можно не затратным образом изменить в деятельности МФЦ для повышения качества предоставляемой услуги?

Методы исследования – скрининг сайтов, эксперименты по получению услуг (частичная контрольная закупка), натурные наблюдения

# Предмет и направления исследования

доступность и полнота информации размещенной на сайте

качество и доступность консультирования по электронной почте

качество и доступность телефонного консультирования

качество и доступность консультирования на личном приеме

соблюдение стандартов комфортности оказания услуги

территориальная доступность места предоставления услуги

соблюдение графика работы учреждения

Выявленное лучшее качество

# Высокое качество обслуживания при телефонном консультировании

МФЦ Воронежа как и в других исследуемых регионах соблюдает график работы, в т.ч. Приема звонков (в ФМС не всегда соблюдается)

Как правило, чтобы дозвониться в МФЦ необходимо набрать номер телефона не более одного раза, тогда как чтобы дозвониться в ФМС необходимо до 3 раз набирать номер телефона

Практически во всех исследуемых МФЦ работает система многоканального телефона, то есть соединение с оператором происходит по мере их освобождения.

Сотрудники МФЦ деанонимизированы. В отличие от территориальных органов миграционной службы России при звонке в МФЦ автоинформатор называет учреждение, а специалист представляется, например, «оператор Ирина»

Однако, отмечены и сбои в обслуживании – в Воронеже при одной из попыток дозвониться было затрачено до 15 минут на ожидание ответа оператора (причины должны быть дополнительно изучены)

# Полное, понятное и доступное телефонное консультирование

В Воронежском МФЦ, как и в ряде других (Новосибирск, Санкт-Петербург), при телефонном консультировании предоставляют полную, понятную и доступную информацию о предоставляемой услуге. Качество консультирования в Воронежской области в МФЦ отмечается выше, чем в миграционной службе (во многих исследуемых регионах наблюдается либо равное качество, либо лучшее качество фиксируется в ФМС)

В ряде случаев – Воронеж, Томск – происходит отсылка за консультацией непосредственно в ФМС

## Соблюдение стандарта комфортности и высокое качество обслуживания

Нормативные требования к размещению МФЦ соблюдаются по основному количеству значимых показателей во всех регионах. Исследователи везде, кроме Рязани, отмечают наличие в МФЦ пандусов на входе (в ФМС они отсутствуют везде, кроме Новосибирска), наличие парковки

В основном, обслуживание в МФЦ совпадает по вежливости сотрудников, срокам ожидания и консультирования и может быть оценено достаточно высоко. Отмечено, что МФЦ чаще выделяет отдельного специалиста для консультирования, но качество консультирования недостаточное (зафиксированы неточности и ошибки)

В целом, консультирование в МФЦ г. Воронежа можно признать удовлетворительным, значимые нормативные требования соблюдаются

### Для сравнения

Территориальные отделения ФМС имеют маленькие помещения, отсюда скученность, отсутствие специально оборудованных залов ожидания и информирования, по-прежнему работает принцип организации приема кабинетным способом, в большинстве случаев нет электронных систем регистрации и оповещения посетителей. Отделения не оборудованы гардеробом и туалетами (при том, что сроки ожидания в очереди достигают 30 минут) и, конечно, не предлагаются никакие дополнительные сервисы, кроме банкоматов



# Лучшая практика

В воронежском МФЦ отмечено наличие лучшего качества в сравнении с МФЦ других регионов, участников мониторинга:

- МФЦ Воронежа расположен в ТЦ, который находится в шаговой доступности от остановки и имеет указатели, куда необходимо пройти;
- Есть возможность воспользоваться гардеробом ТЦ
- Достаточно большое (больше среднего показателя), в сравнении с другими регионами-участниками, количество окон, ведущих прием посетителей (этот показатель требует дополнительной конкретизации в совокупности с охватом населения (количеством человек, проживающих на обслуживаемой МФЦ территории)).
- Достаточно большое количество оказываемых в МФЦ услуг (142 услуги, больше только у Спб - 160)
- Учет специальных потребностей получателей услуг – на сайте МФЦ и ФМС Воронежа доступна версия для слабовидящих людей (только в Воронеже), в ТЦ, в котором находится МФЦ оборудован туалет для инвалидов

## Территориальная доступность МФЦ

Сравнение территориальной доступности МФЦ и ФМС по параметрам, фиксирующим дополнительный комфорт для посетителя, дает одинаковую картину с небольшим перевесом в пользу МФЦ. Здесь отмечается более понятный поиск здания, в котором расположен МФЦ в сравнении с запутанным расположением подразделения ФМС

## Выявленные проблемы

### Более длительные сроки получения услуги

По крайней мере в 2-х МФЦ – Новосибирска и Воронежа – выявлен более длительный в сравнении с ФМС срок предоставления услуги. Так в Воронеже срок выдачи результата услуги после сдачи готового пакета документов составляет 10 дн. В ФМС и 13 дн. В МФЦ, в Новосибирске 2 недели в ФМС и **2 месяца!** в МФЦ

### Неработающие электронные сервисы

Сайт МФЦ в большинстве случаев выполняет по факту роль «визитки» учреждения. Сайты МФЦ не обладают необходимой операциональностью и функциональностью для получателей государственных и муниципальных услуг. На этих сайтах отсутствуют сведения о предоставляемой услуге. Тогда как сайты ФМС более информативны.

В Воронежском МФЦ как и во многих других МФЦ не работает система консультирования по электронной почте или через электронную приемную. В ФМС Воронежа ответ по электронной почте в установленные сроки, однако ответ требует дополнительных разъяснений

## Выявленные проблемы

### Дискриминирование отдельных групп получателей

Информационный стенд МФЦ недоступен для прочтения слабовидящими

### Информирование

Нет таблички на входе в здание, где расположен МФЦ, табличка, расположенная внутри здания незаметна для прочтения

### Сервисность

- В зале информирования отсутствуют компьютер с бесплатным доступом к справочно-правовым системам и информационный киоск
- Отсутствуют дополнительные услуги (из всех возможных в МФЦ Воронежа есть только банкомат)
- МФЦ не работает в выходные дни и в вечернее время

# Рекомендации

- Разместить информационную табличку при входе в МФЦ и дополнить ее номером телефона и юридическим адресом учреждения.
- Провести исследование среди потребителей услуг и адаптировать график приема посетителей к их потребностям
- Разместить в зале информационный киоск и компьютер с бесплатным доступом к справочно-правовым системам
- Дополнить пакет дополнительных сервисов МФЦ (телефон-автомат, услуги нотариуса, копировальные услуги, детская комната, кофе-автомат или кулер и т.д.)
- Настроить процедуру консультирование по электронной почте
- Внедрить дополнительные сервисы: онлайн-консультации и раздел на сайте по часто задаваемым вопросам
- Сделать информационные стенды доступными для слабовидящих.
- На портале МФЦ Воронежской области разместить сведения о каждой из предоставляемых услуг не меньше, чем на ведомственных порталах.
- Проводить регулярное обучение операторов МФЦ для исключения некачественного консультирования клиентов

## А также

- МФЦ – место комфортного, но не всегда качественного оказания услуги. В МФЦ созданы хорошие внешние условия для получения услуг.
- Однако выявлены некоторые проблемы со сроками оказания услуги, качеством предоставляемой информации и т.д.
- Важным фактором в настройке процедур предоставления услуги могло бы стать проведение системного общественного мониторинга, в т.ч. методами «контрольной закупки», в которых особую роль играют некоммерческие организации как представители своих целевых групп, являющихся одновременно получателями государственных и муниципальных услуг.