

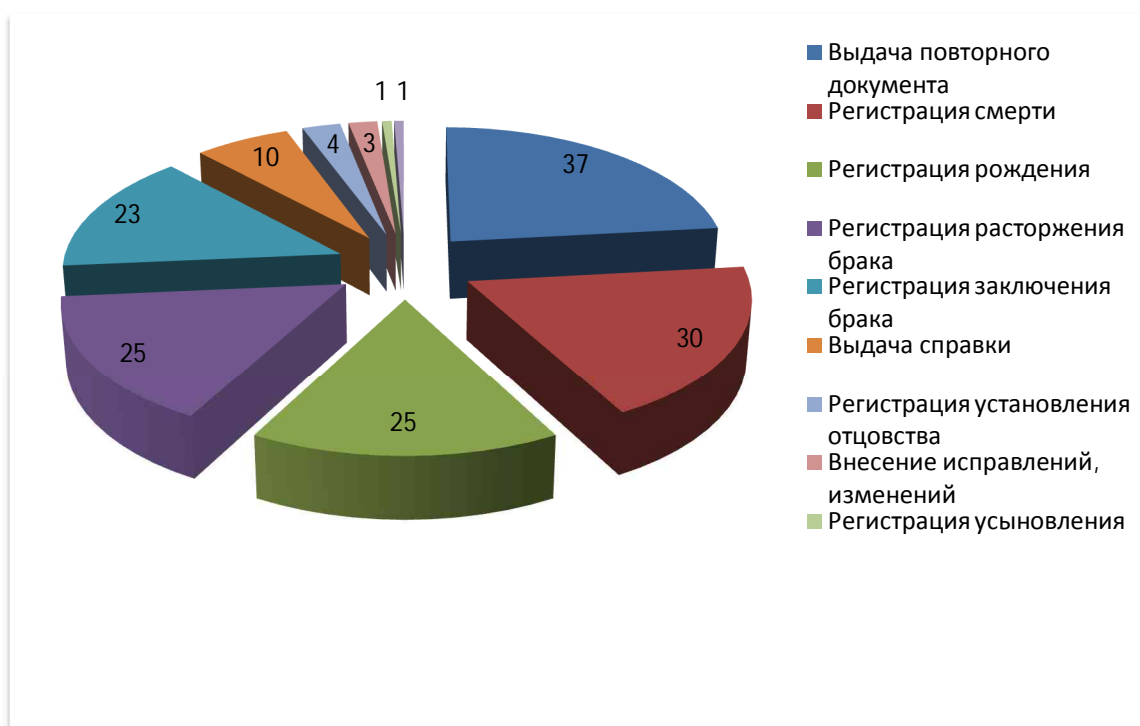
Анализ удовлетворенности граждан услугами органов ЗАГС Ивановской области в 2015 году

В целях проведения анализа качества обслуживания населения, совершенствования работы с гражданами по вопросам государственной регистрации актов гражданского состояния Управлением Министерства Российской Федерации по Ивановской области в рамках проверок органов ЗАГС в 2015 году проведено анкетирование граждан, обратившихся в структурные подразделения комитета Ивановской области ЗАГС, по вопросам государственной регистрации актов гражданского состояния. Для анкетирования использовалась форма анкеты, утвержденная начальником Управления Министерства Российской Федерации по Ивановской области 01.02.2013.

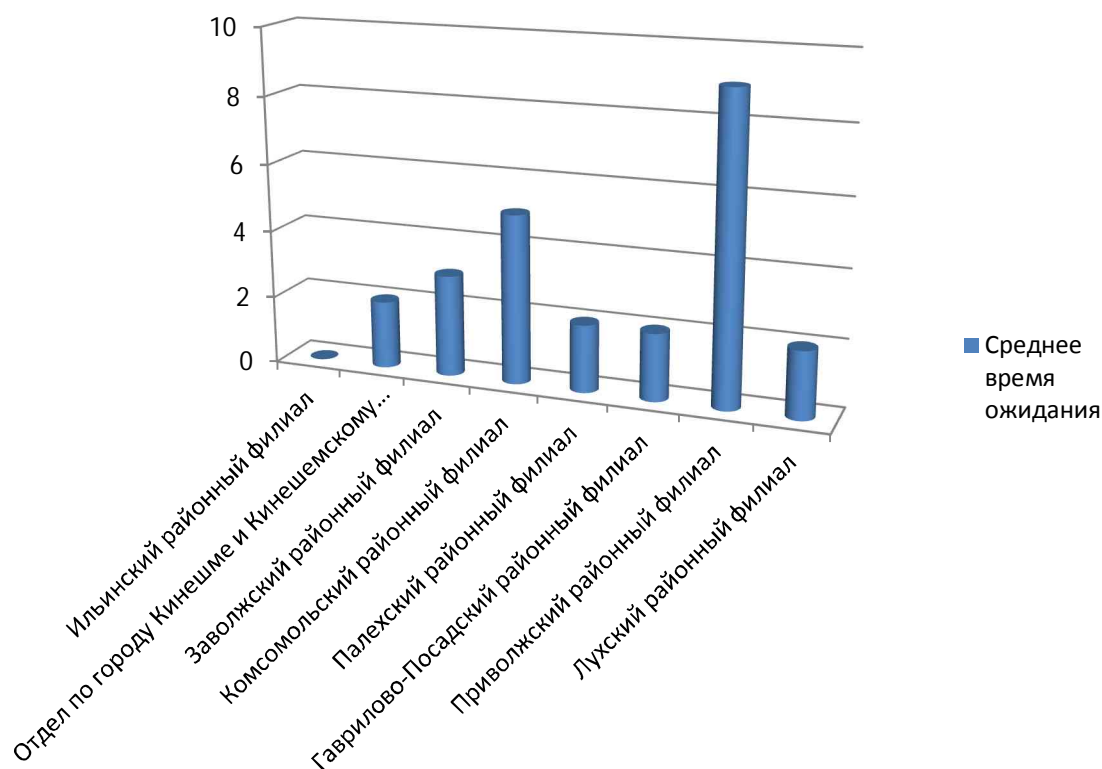
Анкетирование проводилось в 8 структурных подразделениях комитета Ивановской области ЗАГС: в Ильинском районном филиале, в отделе по городу Кинешма и Кинешемском районе, в Заволжском районном филиале, в Комсомольском районном филиале, в Палехском районном филиале, в Гаврилово-Посадском районном филиале, в Приволжском районном филиале, в Лухском районном филиале.

Всего в анкетировании приняли участие 169 человек, из них 36% мужчин и 64% женщин средний возраст которых соответственно 41 год и 42 года; 62 % работающего населения, 38% неработающие граждане; 54% - местные жители, 46% - иногородние (таблица № 1).

Анкетирование показало, что граждане обращались в органы ЗАГС за получением следующих видов государственных услуг: выдача повторного документа, регистрация смерти, регистрация рождения, регистрация расторжения брака, регистрация заключения брака, выдача справки, установление отцовства, внесение исправлений, изменений, регистрация усыновления (удочерения), регистрация перемены имени.



В соответствии с пунктом 45 Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации, утвержденного Приказом Министерства юстиции Российской Федерации от 29.11.2011 № 412, максимальное время ожидания в очереди для подачи заявления о предоставлении государственной услуги не может составлять более 15 минут. Время ожидания в очереди в вышеуказанных структурных подразделениях органов ЗАГС в 2015 году в среднем составило 3 минуты.



Все респонденты удовлетворены качеством предоставленной услуги, вежливостью (корректностью поведения) и компетенцией сотрудника, взаимодействовавшего с гражданином при предоставлении государственной услуги, комфортностью условий в помещении, в котором предоставлены услуги, доступностью информации о порядке предоставления государственных услуг. В целом предложений граждан по улучшению работы органов ЗАГС не поступало. Встречались единичные предложения по установке терминала для оплаты госпошлины (отдел по городу Кинешме и Кинешемскому району), оборудованию отдельной комнаты для жениха, для невесты (Заволжский районный филиал), увеличению количества специалистов органа ЗАГС (Приволжский районный филиал), установке кондиционера и кулера с водой в холле (Комсомольский районный филиал).

