

**Анализ анкетирования граждан о качестве предоставления услуг при
обращении в Управление Минюста России, Управление ФССП, органы ЗАГС,
к нотариусу или адвокату Курганской области**

Управлением Минюста России по Курганской области (далее – Управление, юстиция) с июня по ноябрь 2012 года проводилось анкетирование населения Курганской области об уровне качества предоставления услуг при обращении в Управление, органы ЗАГС (далее – ЗАГС), службу судебных приставов (далее – пристав), к нотариусу или адвокату Курганской области.

Всего было опрошено 2357 (2,7%) жителей Курганской области.

№	муниципальный район	число ответивших	% от опрошенных по области
1	г. Курган	300	12,73
2	Альменевский	60	2,55
3	Белозерский	90	3,82
4	Варгашинский	73	3,10
5	Далматовский	92	3,90
6	Звериноголовский	57	2,42
7	Каргапольский	86	3,65
8	Катайский	87	3,69
9	Кетовский	198	8,40
10	Куртамышский	100	4,24
11	Лебяжьевский	72	3,05
12	Макушинский	89	3,78
13	Мишкинский	80	3,39
14	Мокроусовский	69	2,93
15	Петуховский	69	2,93
16	Половинский	75	3,18
17	Притобольный	75	3,18
18	Сафакулевский	76	3,22
19	Целинный	88	3,73
20	Частоозерский	33	1,40
21	Шадринский	180	7,64
22	Шатровский	49	2,08
23	Шумихинский	113	4,79
24	Щучанский	84	3,56
25	Юргамышский	62	2,63
	Итого:	2357	100,00

Анализ полученных данных осуществлялся отдельно для каждой из пяти организаций (ЗАГС, юстиция, нотариус, адвокат, пристав) по следующим параметрам:

1. Частота обращений граждан.
2. Ассоциации с данной организацией.
3. Сложности при получении услуг.
4. Источники получения информации об услугах.
5. Сроки предоставления услуг, очереди.
6. Доступность и качество предоставляемых услуг.
7. Уровень коррупции.
8. Характеризующие данные сотрудников.
9. Отказ в предоставлении услуг.
10. Замечания и предложения граждан.

ОРГАНЫ ЗАГС

Преобладающее большинство (74%) опрошенных когда-либо обращались в ЗАГС. О целях обращения граждан можно судить, исходя из ассоциаций, которые вызывает у людей данная организация.

Ассоциации, связанные с органами ЗАГС

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	бюрократы	0,00
2	вымогатели	0,00
3	ребенок	1,68
4	брак	27,66
5	развод	21,50
6	семья	4,85
7	невеста	0,18
8	праздник	5,09
9	рождение	13,29
10	регистрация	9,04
11	смерть	10,42

12	веселье	1,26
13	молодожены	0,00
14	свадьба	35,69
15	смена фамилии	0,06
16	рождение детей	7,19
17	ровное отношение	0,18
18	акт	0,24
19	отрицательное отношение	0,24
20	регистрация брака	15,93
21	положительное отношение	5,03
22	свидетельство о рождении	7,72
23	порядок	0,06
24	регистрация ребенка	4,79
25	тактичность	0,54
26	дети	3,17
27	очередь	0,48
28	ответственность	0,36
29	брачный контракт	0,18
30	форма	0,18
31	свидетельство о смерти	2,69

Таким образом, органы ЗАГС чаще вызывают ассоциации, связанные с регистрацией брака или его расторжением.

Обращаясь в ЗАГС, респонденты встречались с рядом трудностей. Среди таковых чаще называли «сложность заполнения официальных бланков», «неудобный режим работы», «большие очереди».

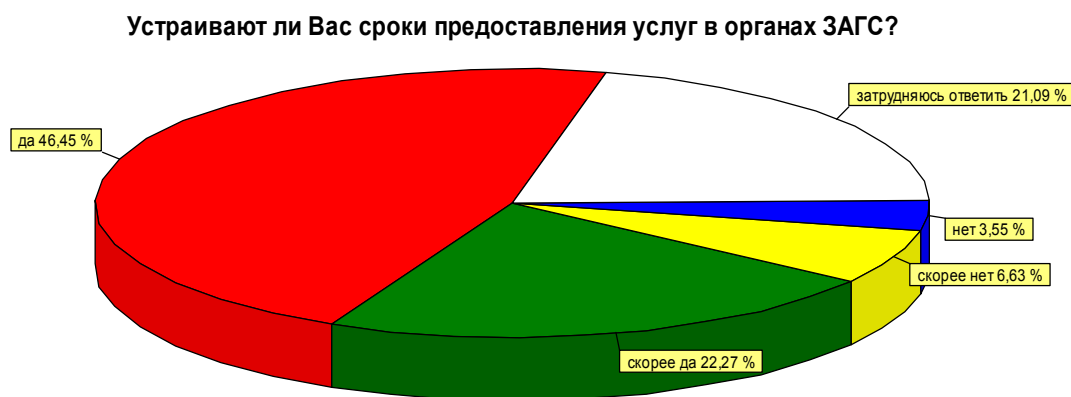
Что, по Вашему мнению, затрудняет получение услуг в органах ЗАГС?

№	значения	% от общ. числа опрошенных
1	Сложность заполнения официальных бланков	25,71
2	Хождение по многим кабинетам	9,06
3	Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	18,55
4	Неудобный режим работы	20,44
5	Большие очереди	22,02
6	Отсутствие необходимой информации об услугах	13,70
7	Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуги	13,38
8	Недостаточный профессиональный уровень сотрудников	7,48
9	Низкая культура сотрудников	10,33
10	Вымогательство при оформлении документов	3,69
11	Отсутствие возможности получить	10,54

	консультацию (справочную информацию)	
12	Другое	7,06
13	Не сталкивался с трудностями	13,28

Доступность получения информации об услугах органов ЗАГС оценена высоко. В основном, население получает информацию на стендах в органах ЗАГС, по телефону и при личном обращении к сотруднику. Данные источники информации являются традиционными и давно используемыми. Именно этим источникам респонденты доверяют больше всего. Остальные источники информации (интернет-ресурсы, электронные и письменные запросы) вызывают меньше доверия у населения, поэтому менее популярны и реже используются. Это связано с тем, что органы власти только с относительно недавнего времени начали использовать этот канал коммуникации для информирования населения о своих услугах.

Сроки предоставления услуг в органах ЗАГС в целом устраивают респондентов.



Большинство респондентов высоко оценили (на «5» по пятибалльной шкале) доступность, полноту и понятность предоставленной информации в органах ЗАГС.

Информационная доступность в органах ЗАГС

№	значения	% от общ. числа опрошенных
1	1 – очень плохо	2,11
2	2 – плохо	1,67

3	3 – удовлетворительно	11,94
4	4 – хорошо	30,48
5	5 – отлично	53,80

Полнота и понятность предоставленной информации в органах ЗАГС

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	1,96
2	2 – плохо	2,40
3	3 – удовлетворительно	12,47
4	4 – хорошо	33,82
5	5 – отлично	49,35

В целом по области большинство респондентов (49%) оценили транспортную доступность территориальных органов ЗАГС на «отлично». Однако были и те, кто высказал недовольство расположением отдела ЗАГС в своем населенном пункте. Так, например, большинство недовольных в Далматовском и Белозерском районах.

Оценка транспортной доступности территориальных органов ЗАГС

Муниципальный район	Транспортная доступность территориальных органов ЗАГС				
	1- очень плохо	2 - плохо	3 - удовлетворите льно	4 - хорошо	5 - отлично
Кетовский	2,78	1,39	15,97	31,94	47,92
Шатровский	0,00	0,00	7,50	2,50	90,00
Шадринский	2,08	3,47	18,75	33,33	42,36
Курганский	6,78	3,81	21,19	25,85	42,37
Альменевский	8,33	8,33	13,89	19,44	50,00
Белозерский	8,16	4,08	6,12	32,65	48,98
Варгашинский	0,00	1,56	4,69	20,31	73,44
Катайский	4,35	1,45	18,84	28,99	46,38
Далматовский	13,92	1,27	11,39	21,52	51,90
Звериноголовский	0,00	2,56	15,38	30,77	51,28
Каргапольский	2,74	2,74	6,85	23,29	64,38
Куртамышский	0,00	1,30	3,90	31,17	63,64
Лебяжьевский	3,28	8,20	9,84	34,43	44,26
Макушинский	3,23	6,45	6,45	32,26	51,61
Мокроусовский	0,00	1,72	10,34	29,31	58,62
Мишкинский	0,00	4,00	30,00	28,00	38,00
Петуховский	1,92	3,85	15,38	44,23	34,62
Половинский	1,96	0,00	3,92	21,57	72,55
Притобольный	0,00	1,82	7,27	18,18	72,73

Сафакулевский	1,92	0,00	17,31	36,54	44,23
Целинный	0,00	6,45	20,97	43,55	29,03
Частоозерский	3,23	6,45	16,13	35,48	38,71
Шумихинский	2,35	1,18	14,12	41,18	41,18
Щучанский	0,00	4,84	19,35	40,32	35,48
Юргамышский	0,00	6,12	8,16	34,69	51,02

Практически одинаковое количество респондентов оценили условия ведения приема посетителей на «хорошо» и «отлично».

Условия ведения приема посетителей в органах ЗАГС

N	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	3,85
2	2 – плохо	7,31
3	3 – удовлетворительно	23,49
4	4 – хорошо	32,42
5	5 - отлично	32,92

График работы отделений ЗАГС, а также точность и правильность заполнения документов сотрудниками большинство опрошенных оценили на «отлично» и «хорошо».

Удобство графика работы в органах ЗАГС

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	2,16
2	2 – плохо	3,27
3	3 – удовлетворительно	17,78
4	4 – хорошо	37,62
5	5 – отлично	39,17

Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов ЗАГС

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	0,95
2	2 – плохо	2,01
3	3 – удовлетворительно	11,18
4	4 – хорошо	33,31
5	5 – отлично	52,54

О низком уровне коррупции говорит и оценка честности как одного из качеств сотрудников ЗАГС.

В какой мере обладают честностью сотрудники органов ЗАГС?

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – «в высокой»	44,80
2	2 – «в средней»	23,08
3	3 – «в низкой»	2,93
4	4 – «затрудняюсь ответить»	29,19

Отношение сотрудников организации к получателю услуги является немаловажным фактором в оценке качества оказываемых услуг. На вопросы о качествах сотрудников ЗАГС высокие оценки получили честность, порядочность и внешний вид.

В какой мере обладают вежливостью сотрудники органов ЗАГС?

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – «в высокой»	48,67
2	2 – «в средней»	24,29
3	3 – «в низкой»	4,67
4	4 – «затрудняюсь ответить»	22,38

В какой мере обладают порядочностью сотрудники органов ЗАГС?

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – «в высокой»	47,61
2	2 – «в средней»	21,18
3	3 – «в низкой»	2,87
4	4 – «затрудняюсь ответить»	28,35

Оцените внешний вид сотрудников органов ЗАГС

N:	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – «в высокой»	49,93
2	2 – «в средней»	24,73
3	3 – «в низкой»	3,19
4	4 – «затрудняюсь ответить»	22,16

Преобладающему большинству опрошенных (97%) никогда не отказывали в предоставлении услуг в органах ЗАГС.

Отказывали ли Вам в предоставлении услуг в органах ЗАГС?

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	да	3,30
2	нет	96,70

УПРАВЛЕНИЕ ЮСТИЦИИ

В Управление юстиции для решения вопросов обращались 20% респондентов.

Ассоциации населения, связанные с Управлением юстиции, таковы: «закон», «суд», «правопорядок». Эти ассоциации напрямую связаны с историей образования органов юстиции.

Ассоциации, связанные с Управлением юстиции

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	Бюрократы	0,59
2	Вымогатели	0,30
3	власть	0,74
4	надзор	1,33
5	закон	34,81
6	контроль	4,15
7	проверка	3,85
8	правопорядок	9,93
9	отрицательное	2,67
10	суд	19,41
11	оформление права через мирового судью	0,15
12	положительные	1,48
13	справка	0,15
14	бумажки	2,07
15	потеря времени	0,00
16	документы	2,52
17	люди в погонах	1,48
18	государство	0,59

19	служащие	1,33
20	строгость	2,52
21	отчетность	0,89
22	нормативные акты	2,96
23	заседания	0,89
24	регистрация	5,63
25	прокуратура	6,96
26	следователь	2,52
27	право	5,63
28	срок	0,30
29	арест	1,63
30	статья	0,15
31	сделка	0,89
32	точность	0,30
33	справедливость	1,63
34	юрист	3,85
35	ненужная сфера	0,15
36	учреждение	0,44
37	квитанции	0,15
38	защита	2,07
39	форма	2,37

Что касается получения информации о порядке предоставления услуг, то большинство респондентов ответили, что они не обращались ни к каким источникам в Управлении Юстиции. А те, кто пользовались услугами или пытались получить информацию, на «хорошо» оценивают письменные запросы, телефон, как средство связи, и личное обращение в орган. Не активно заявителями используется такой вид получения информации, как электронные запросы, стенды и получение информации у знакомых.

В связи с тем, что большинство респондентов никогда не обращались в Управление юстиции, они затруднились ответить о сроках предоставления услуг.

Устраивают ли Вас сроки предоставления услуг в Управлении юстиции?

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	да	16,60
2	скорее да	19,64
3	скорее нет	10,20
4	нет	5,74
5	затрудняюсь ответить	47,82

Более половины опрошенных (58%) при обращении в Управление не ожидали очереди на прием к специалистам.

Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди в Управлении юстиции?

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	более 60 мин	10,18
2	от 30 до 60 мин	12,16
3	от 15 до 30 мин	12,03
4	менее 15 мин	8,00
5	не стоял в очереди	57,63

В целом, доступность и качество предоставления услуг в Управление юстиции оценены жителями на «хорошо». Доступность, полноту и понятность информации выше всего оценили в таких районах, как Половинский, Альменевский и Варгашинский.

Оценка доступности, полноты и понятности предоставленной информации об услугах в Управлении юстиции, %

Муниципальный район / Оценка	1- очень плохо	2 - плохо	3 - удовлетворит ельно	4 - хорошо	5 - отлично
г. Курган	8,98	8,38	23,35	31,14	28,14
Кетовский	1,01	8,08	34,34	38,38	18,18
Юргамыш	3,33	6,67	46,67	36,67	6,67
Шатрово	0,00	0,00	25,00	25,00	50,00
Шадринск	0,88	7,96	30,97	38,05	22,12
Альменево	0,00	5,26	26,32	21,05	47,37
Белозерское	5,00	10,00	35,00	25,00	25,00
Варгаши	0,00	0,00	10,00	45,00	45,00
Катайск	0,00	2,78	25,00	44,44	27,78
Далматово	15,00	5,00	26,67	35,00	18,33
Звериноголовское	3,70	3,70	22,22	44,44	25,93
Каргаполье	2,04	2,04	32,65	40,82	22,45
Лебяжье	0,00	4,17	16,67	58,33	20,83
Макушино	3,03	3,03	24,24	33,33	36,36
Мокроусово	2,70	5,41	29,73	37,84	24,32
Мишкино	11,54	19,23	46,15	15,38	7,69
Петухово	0,00	2,50	35,00	45,00	17,50
Половинский	0,00	0,00	20,83	25,00	54,17
Притобольный	2,94	11,76	35,29	26,47	23,53
Сафакулево	2,56	7,69	46,15	25,64	17,95
Целинное	2,27	6,82	36,36	36,36	18,18
Частоозерье	3,85	3,85	26,92	50,00	15,38

Шумиха	5,26	2,63	18,42	52,63	21,05
Щучье	0,00	2,56	28,21	41,03	28,21
Куртамыш	0,00	1,96	37,25	35,29	25,49

Об уровне коррумпированности, исходя из мнения жителей, необходимо отметить, что ни подарки за получение документов и услуг, ни оплату «в конверте» никто из респондентов не проводил.

На вопрос об отказе предоставления услуг большинство опрошенных ответили утвердительно. Однако, как показывает распределение ответов, в большинстве случаев отвечали те граждане, кто никогда не обращался в Управление юстиции. Среди тех, кто на самом деле пользовался услугами организации, процент отказа значительно ниже (15%).

Приходилось ли Вам обращаться в Управление юстиции?	Отказывали ли Вам в предоставлении услуг в управлении юстиции?	
	да	нет
да	14,74	85,26
нет	3,18	96,82

Большинство ответивших, кому действительно выносился официальный отказ, в качестве основной причины называли «неполный комплект документов».

На вопрос «Что бы Вы хотели изменить в Управлении юстиции» около 40% опрошенных выбрали вариант «ничего», а 27% затруднились ответить. Это опять же объясняется тем фактом, что у преобладающего большинства респондентов никогда не возникала необходимость в обращении в Управление.

НОТАРИУС

К нотариусу для решения вопросов обращалось около 64% респондентов.

Приходилось ли Вам обращаться к нотариусу?

N	значения	% от общ.числа опрошенных
1	да	63,94
2	нет	36,06

К трем основным и самым популярным ассоциациям о нотариусе большинство жителей отнесли «наследство», «доверенность», «завещание». Эти ассоциации напрямую связаны с основными функциями нотариата.

Ассоциации, связанные с нотариусом

N:	значения	% от общ.числа опрошенных
1	Бюрократы	0,27
2	Вымогатели	0,27
3	отзывчивость	0,14
4	вежливость	0,07
5	доверенность	27,83
6	наследство	31,03
7	порядок	0,41
8	завещание	16,56
9	права	1,02
10	правомочность	0,20
11	закон	1,83
12	очередь	6,04
13	грубость	0,61
14	согласие	1,56
15	платные услуги	0,27
16	дорого	1,15
17	договор	9,78
18	положительное	2,78
19	деньги	4,14
20	документы	15,61
21	удостоверение копий документов	3,46
22	бумаги	2,31
23	земля	0,20
24	оформление	8,49
25	удовлетворительные	0,48
26	необходимость	0,14
27	знающие дело	0,34
28	сложность	0,14
29	оперативность	0,27
30	заверять документы	8,62
31	сделка	4,89
32	недвижимость	1,09
33	разрешение	0,07
34	печать	1,43
35	дарственная	1,77
36	свидетель	0,41
37	защита	0,34
38	контора	0,34
39	форма	0,00

К основным и высоко оцененным источникам получения информации о порядке предоставления услуг, исходя из результатов, относятся нотариальные стенды, электронные запросы, телефонные запросы и личное обращение к нотариусу. Такие источники как Интернет, письменные запросы и информация от знакомых не являются часто используемыми.

Сроки предоставления услуг нотариуса устраивают более 50% опрошенных. Среднее время ожидания в очереди у нотариуса составило 1 час (от 30 минут и более).

Устраивают ли Вас сроки предоставления услуг у нотариуса?

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	да	31,67
2	скорее да	24,28
3	скорее нет	12,65
4	нет	6,56
5	затрудняюсь ответить	24,84

Доступность, понятность и полнота предоставляемой информации в нотариальных организациях оценена жителями области на «хорошо». Транспортная доступность офисов нотариуса в области большинством респондентов оценена высшим балом. Однако есть недовольные расположением офисов в Альменевском, Белозерском, Лебяжьеvском и Частоозерском районах. Жители данных районов высказывались о необходимости введения еще одной ставки нотариуса в их населенном пункте.

Транспортная доступность территориальных органов нотариуса, %.

Муниципальный район	Транспортная доступность территориальных органов у нотариуса				
	1 - очень плохо	2 - плохо	3 - удовлетворите льно	4 - хорошо	5 - отлично
Кетовский	0,00	1,59	19,84	36,51	42,06
Шатровский	0,00	2,94	8,82	2,94	85,29
Шадринский	1,41	4,23	23,94	40,85	29,58
Курганский	3,65	1,83	20,09	32,88	41,55
Альменевский	16,28	9,30	16,28	27,91	30,23

Белозерский	7,32	7,32	4,88	31,71	48,78
Варгашинский	0,00	3,70	11,11	24,07	61,11
Катайский	1,54	6,15	13,85	21,54	56,92
Далматовский	4,05	4,05	29,73	20,27	41,89
Звериноголовский	0,00	2,63	23,68	26,32	47,37
Каргапольский	3,08	6,15	18,46	30,77	41,54
Куртамышский	1,25	1,25	3,75	35,00	58,75
Лебяжье́вский	7,41	14,81	14,81	38,89	24,07
Макушинский	6,25	16,67	12,50	35,42	29,17
Мокроусовский	3,77	3,77	15,09	37,74	39,62
Мишкинский	6,98	9,30	30,23	25,58	27,91
Петуховский	0,00	1,96	21,57	54,90	21,57
Половинский	2,00	0,00	10,00	34,00	54,00
Притобольный	0,00	3,64	14,55	30,91	50,91
Сафакулевский	2,04	0,00	24,49	42,86	30,61
Целинный	0,00	8,62	20,69	46,55	24,14
Частоозерский	7,14	17,86	17,86	39,29	17,86
Шумихинский	2,47	3,70	13,58	32,10	48,15
Щучанский	0,00	3,51	19,30	40,35	36,84
Юргамышский	2,13	10,64	8,51	38,30	40,43

Условия ведения приема посетителей более 30% опрошенных оценили как удовлетворительные.

Условия ведения приема посетителей у нотариуса

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	5,32
2	2 – плохо	12,78
3	3 – удовлетворительно	30,53
4	4 – хорошо	29,99
5	5 – отлично	21,39

График работы нотариуса жители области оценили на «хорошо». Однако в некоторых районах (Частоозерском, Альменевском, Мокроусовском и Лебяжье́вском) процент недовольных, по сравнению с данными по области, достаточно высокий. Именно в этих районах высказывались о необходимости введения дополнительных ставок нотариуса. Таким образом, можно сделать вывод, что в данных населенных пунктах нотариальных контор недостаточно для удовлетворения запросов всех жителей.

Оценка удобства графика работы нотариуса, %

Муниципальный район	Удобство графика работы нотариуса				
	1- очень плохо	2 - плохо	3 - удовлетворит ельно	4 - хорошо	5 - отлично
Кетовский	1,59	6,35	23,02	46,03	23,02
Шатровский	0,00	0,00	16,22	29,73	54,05
Шадринский	1,35	6,08	23,65	42,57	26,35
Курганский	3,15	6,31	21,62	34,68	34,23
Альменевский	15,56	17,78	35,56	20,00	11,11
Белозерский	0,00	7,32	26,83	39,02	26,83
Варгашинский	1,85	14,81	25,93	35,19	22,22
Катайский	1,52	1,52	15,15	39,39	42,42
Далматовский	5,33	9,33	20,00	36,00	29,33
Звериноголовский	0,00	5,00	20,00	37,50	37,50
Каргапольский	3,03	4,55	31,82	36,36	24,24
Куртамышский	0,00	6,33	12,66	48,10	32,91
Лебяжьевский	6,56	18,03	34,43	31,15	9,84
Макушинский	6,00	8,00	14,00	34,00	38,00
Мокроусовский	7,02	8,77	33,33	26,32	24,56
Мишкинский	6,38	4,26	44,68	27,66	17,02
Петуховский	3,92	5,88	25,49	47,06	17,65
Половинский	0,00	10,91	18,18	36,36	34,55
Притобольный	3,57	5,36	26,79	46,43	17,86
Сафакулевский	1,92	3,85	26,92	40,38	26,92
Целинный	1,72	3,45	24,14	53,45	17,24
Частоозерский	17,86	7,14	25,00	35,71	14,29
Шумихинский	2,50	6,25	13,75	42,50	35,00
Щучанский	3,39	3,39	23,73	54,24	15,25
Юргамышский	2,04	10,20	24,49	53,06	10,20

Что касается точности и правильности заполнения документов, то большинство ответивших не имеют никаких претензий к сотрудникам организаций.

Более 95% опрошенных утверждают, что им не приходилось выплачивать негласно денежное вознаграждение или дарить подарки для получения документов в нотариальных конторах. Хотя стоимость официальных расходов за услуги нотариуса большинство из ответивших считают необоснованными. Возможно, это связано с тем, что население чаще всего обращается к частным нотариусам, стоимость услуг которых является «не дешевой» для жителя со среднемесячной зарплатой.

**Считаете ли Вы сумму официальных расходов за услуги обоснованной у
нотариуса?**

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	да	12,62
2	скорее да	11,88
3	скорее нет	24,03
4	нет	21,19
5	затрудняюсь ответить	30,27

Представленные в анкете качества сотрудников в территориальных нотариальных офисах большинство респондентов оценило высоко.

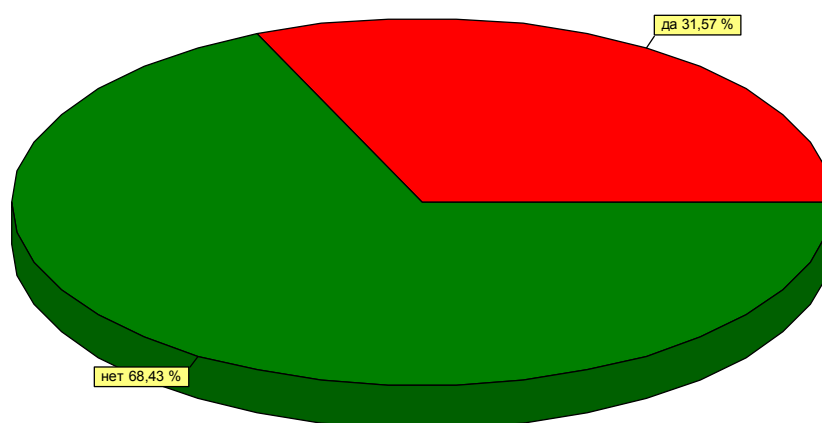
Большинство опрошенных (96%) не сталкивались с отказом в предоставлении нотариальных услуг.

К основным замечаниям и предложениям, высказанным гражданами о деятельности нотариусов, относятся снижение стоимости оказания услуг и увеличение количества нотариальных офисов в районах. Возможно, если увеличить количество контор, оказывающих нотариальные услуги, то цена на их услуги заметно снизится.

АДВОКАТ

Больше половины жителей области (68,5%) ранее не обращались для решения вопросов к адвокатам.

Приходилось ли Вам обращаться к адвокату?



О причинах редкого обращения к услугам адвоката можно предположить исходя из ответов на вопрос «Что, на Ваш взгляд, затрудняет получение услуг адвоката?». Большинство опрошенных (56%) отметили дороговизну адвокатских услуг. Распределение ответов «отсутствие необходимой информации о порядке получения услуг», «недостаточный профессиональный уровень сотрудников», «сложность заполнения официальных бланков», «большие очереди» примерно одинаковое.

Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет получение услуг адвоката?

№	значения	% от общ. числа опрошенных
1	сложность заполнения официальных бланков	13,59
2	хождение по многим кабинетам	11,44
3	дороговизна услуг (пошлин, платежей)	55,82
4	неудобный режим работы	10,46
5	большие очереди	13,10
6	отсутствие необходимой информации о порядке получения услуги	15,84
7	недостаточный профессиональный уровень сотрудников	13,69
8	низкая культура сотрудников	8,60
9	вымогательство при оформлении документов	8,50
10	отсутствие возможности получить консультацию	9,48
11	другое	2,44
12	не сталкивался с трудностями	12,71

Среди ассоциаций, связанных с адвокатами, чаще называли такие, как «защита», «суд», «юридическая помощь».

Ассоциации, связанные с адвокатом

№	значения	% от общ. числа опрошенных
1	бюрократы	0,16
2	вымогатели	0,08
3	хамство	0,00
4	грубость	0,00

5	суд	33,09
6	развод	0,32
7	защита	50,84
8	права	3,37
9	обязанности	0,08
10	порядок	0,00
11	защита интересов в суде	3,29
12	дело	1,93
13	юридическая помощь	11,24
14	защита прав	5,78
15	спор	1,20
16	деньги	6,43
17	нейтральные	0,32
18	юрист	1,45
19	консультации	7,87
20	дорого	1,77
21	профессионализм	0,56
22	с пониманием выслушает, даст совет	0,16
23	тяжбы	0,56
24	несправедливость	0,32
25	процесс	0,56
26	разочарование	0,48
27	представительство	1,77
28	закон	3,86
29	корысть	0,24
30	иск	2,81

Информацию о порядке предоставления услуг адвоката большинство респондентов получает при личном обращении к сотрудникам. Другие источники информации используются реже, либо совсем не используются.

Как Вы оцениваете доступность получения информации об услугах адвоката на стендах?

N:	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	7,09
2	2 – плохо	10,28
3	3 – удовлетворительно	16,47
4	4 – хорошо	16,87
5	5 – отлично	15,77
6	не пользовался источником	33,53

Как Вы оцениваете доступность получения информации об услугах адвоката из интернет-ресурсов?

N:	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	5,29
2	2 – плохо	7,17
3	3 – удовлетворительно	12,57
4	4 – хорошо	14,81
5	5 – отлично	16,22
6	не пользовался источником	43,95

Как Вы оцениваете доступность получения информации об услугах адвоката по электронному запросу?

N:	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	4,89
2	2 – плохо	5,51
3	3 – удовлетворительно	12,28
4	4 – хорошо	13,66
5	5 – отлично	10,90
6	не пользовался источником	52,76

Как Вы оцениваете доступность получения информации об услугах адвоката при личном обращении?

N:	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	1,24
2	2 – плохо	2,47
3	3 – удовлетворительно	10,36
4	4 – хорошо	19,11
5	5 – отлично	37,83
6	не пользовался источником	28,99

Как Вы оцениваете доступность получения информации об услугах адвоката от знакомых?

N:	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	2,95
2	2 – плохо	5,54
3	3 – удовлетворительно	14,88
4	4 – хорошо	12,42
5	5 – отлично	12,18
6	не пользовался источником	52,03

Сроки предоставления услуг большинство тех, кто обращался к адвокатам, устраивают (более 40%). Тем более, что время ожидания в очереди на подачу документов у населения, исходя из опроса, занимало в среднем 15 минут.

Устраивают ли Вас сроки предоставления услуг адвоката?

N:	значения	% от общ.числа опрошенных
1	да	23,36
2	скорее да	20,27
3	скорее нет	11,05
4	нет	4,87
5	затрудняюсь ответить	40,44

О графике работы адвоката в большинстве случаев высказывались положительно. Однако были и те, кто называли график работы адвоката неудобным (респонденты из Макушинского, Мишкинского и Частоозерского районов).

Оценка графика работы адвоката

Муниципальный район	Удобство графика работы у адвоката				
	1- очень плохо	2 - плохо	3 - удовлетворит ельно	4 - хорошо	5 - отлично
Кетовский	1,00	5,00	21,00	48,00	25,00
Шатровский	0,00	0,00	10,00	30,00	60,00
Шадринский	1,63	4,88	24,39	44,72	24,39
Курганский	4,02	6,32	22,99	37,36	29,31
Альменевский	0,00	3,03	33,33	33,33	30,30
Белозерский	8,00	0,00	24,00	56,00	12,00
Варгашинский	0,00	0,00	20,00	44,00	36,00
Катайский	5,00	5,00	15,00	37,50	37,50
Далматовский	3,39	1,69	22,03	59,32	13,56
Звериноголовский	3,85	0,00	23,08	30,77	42,31
Каргапольский	1,96	7,84	19,61	54,90	15,69
Куртамышский	0,00	6,25	23,44	43,75	26,56
Лебяжье	4,08	10,20	26,53	36,73	22,45
Макушинский	10,53	10,53	21,05	36,84	21,05
Мокроусовский	2,27	4,55	43,18	36,36	13,64
Мишкинский	10,53	13,16	39,47	31,58	5,26
Петуховский	0,00	4,35	28,26	50,00	17,39
Половинский	0,00	3,33	16,67	40,00	40,00
Притобольный	2,63	2,63	23,68	52,63	18,42
Сафакулевский	0,00	2,38	40,48	40,48	16,67

Целинный	4,08	2,04	26,53	51,02	16,33
Частоозерский	11,54	19,23	23,08	34,62	11,54
Шумихинский	1,92	13,46	9,62	57,69	17,31
Щучанский	1,92	1,92	13,46	57,69	25,00
Юргамышский	5,13	7,69	20,51	48,72	17,95

По-разному оценивают респонденты и расходы за услуги адвоката. Мнения разделились между теми, кто считает расходы обоснованными и теми, кто так не считает.

Считаете ли Вы сумму официальных расходов за услуги адвоката обоснованной?

№:	значения	% от общ.числа опрошенных
1	да	11,52
2	скорее да	11,74
3	скорее нет	18,92
4	нет	18,81
5	затрудняюсь ответить	39,01

Большинство респондентов (96%) выбрали вариант «нет» на вопрос о выплате негласного денежного вознаграждения за услуги адвокатов.

На вопросы о качествах сотрудников адвокатуры респонденты затруднились ответить, так как многие никогда не пользовались услугами адвоката.

Большинство респондентов высказались за снижение оплаты адвокатских услуг. Таким образом, услуги адвоката для большей части населения области являются дорогими и, как следствие, недоступными.

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ
СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ ПО КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Из всех опрошенных только 34% когда-либо обращались для решения вопросов в ФССП.

На вопрос «Какие ассоциации вызывает у Вас Федеральная служба судебных приставов» большинство респондентов отвечали: «долг», «штраф», «взыскание алиментов». Исходя из ответов, можно сказать, что ассоциаций больше

отрицательных, чем положительных. Это связано, скорее всего, с тем, что взаимодействие населения и ФССП чаще всего происходит на почве денежных или собственностических проблем и вопросов.

Ассоциации, связанные со Службой судебных приставов

N:	значения	% от общ. числа опрошенных
1	бюрократы	0,08
2	вымогатели	0,00
3	суд	7,00
4	деньги	0,67
5	долг	32,21
6	наказание	0,93
7	исполнение	7,34
8	изъятие	1,26
9	взыскание неуплаченных сборов	5,65
10	скандал	0,17
11	взыскание	11,72
12	арест имущества	12,48
13	штраф	19,39
14	отрицательные	2,36
15	положительные	1,35
16	неприятности	1,18
17	брать деньги	1,85
18	справедливость	0,25
19	нормальное отношение	0,00
20	взыскание алиментов	19,22
21	постановление	1,01
22	строгость	0,59
23	форма	1,69
24	налоги	2,70
25	служба	0,25
26	извещения	0,42
27	страх	0,84
28	сила	0,17
29	исполнительные листы	2,87
30	решение суда	5,90
31	принудительно	0,93
32	регистрация	0,00
33	медленный темп работы	0,17
34	обязательство	0,17
35	повестки	0,25
36	бумаги	0,59
37	загруженность	0,25
	Итого:	50,32

Информационная доступность выше всего оценена при личном обращении сотрудников. Тем более, что большинство респондентов не пользуются другими источниками информации о ФССП.

Сроки предоставления услуг 40% населения, обратившихся в данную организацию, устраивают. Это говорит об оперативности работы службы.

Устраивают ли Вас сроки предоставления услуг ФССП?

№	значения	% от общ.числа опрошенных
1	да	20,36
2	скорее да	19,69
3	скорее нет	11,35
4	нет	8,34
5	затрудняюсь ответить	40,26

Ожидание в очереди на подачу документов в ФССП составляет менее 15 минут, что также подтверждает оперативность работы службы приставов.

Доступность, полнота и понятность информации оценены на «хорошо» большинством опрошенных. Только около 10% не удовлетворены данным критерием.

Оценка доступности информации о порядке предоставления услуги в ФССП

№:	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	5,02
2	2 – плохо	7,65
3	3 – удовлетворительно	24,81
4	4 – хорошо	38,16
5	5 – отлично	24,36

Транспортная доступность территориальных органов ФССП, условия ведения приема посетителей и график работы вполне устраивают население. Это говорит о высоком уровне работы с заявителями.

Транспортная доступность территориальных органов ФССП

N:	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	3,56
2	2 – плохо	6,60
3	3 – удовлетворительно	19,66
4	4 – хорошо	35,09
5	5 – отлично	35,09

Информационная доступность в ФССП

N:	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	2,26
2	2 – плохо	3,69
3	3 – удовлетворительно	17,46
4	4 – хорошо	35,36
5	5 – отлично	41,23

Условия ведения приема посетителей в ФССП

N:	значения	% от общ.числа опрошенных
1	1 – очень плохо	5,45
2	2 – плохо	12,83
3	3 – удовлетворительно	28,65
4	4 – хорошо	34,10
5	5 – отлично	18,97

На вопрос о профессионализме сотрудников ФССП наиболее высокие оценки были получены в Шатрово, Варгашах и Мокроусово.

В какой мере обладают профессионализмом сотрудники в ФССП, %.

Муниципальный район / Оценка	1 - в высокой	2 - в средней	3 - в низкой	4 - затрудняюсь ответить
г. Курган	23,45	28,32	10,62	37,61
Кетовский	16,88	30,00	11,87	41,25
Юргамыш	33,33	20,00	8,89	37,78

Шатрово	61,54	7,69	17,95	12,82
Шадринск	31,25	22,92	13,19	32,64
Альменево	18,42	28,95	7,89	44,74
Белозерское	19,67	29,51	0,00	50,82
Варгаши	47,46	25,42	0,00	27,12
Катайск	25,00	25,00	8,33	41,67
Далматово	11,94	25,37	17,91	44,78
Звериноголовское	40,00	20,00	4,44	35,56
Каргаполье	34,85	31,82	3,03	30,30
Лебяжье	12,50	40,63	7,81	39,06
Макушино	26,15	40,00	6,15	27,69
Мокроусово	45,83	27,08	6,25	20,83
Мишкино	19,67	14,75	11,48	54,10
Петухово	12,96	46,30	5,56	35,19
Половинский	34,48	22,41	5,17	37,93
Притобольный	13,21	32,08	13,21	41,51
Сафакулево	22,22	25,40	15,87	36,51
Целинное	27,94	33,82	5,88	32,35
Частоозерье	28,13	40,63	0,00	31,25
Шумиха	23,38	16,88	14,29	45,45
Щучье	9,84	42,62	11,48	36,07
Куртамыш	31,65	29,11	11,39	27,85

Среди тех респондентов, кто обращался в ФССП, 9% заявили о том, что им отказывали в предоставлении услуги без указания причины.

Отказывали ли Вам в предоставлении услуг в ФССП?

Приходилось ли Вам обращаться в службу судебных приставов?	Отказывали ли Вам в предоставлении услуг в ФССП?	
	да	нет
да	9,13	90,87
нет	4,47	95,53

В основном это жители Притобольного, Далматовского и Юргамышского районов.

Отказывали ли Вам в предоставлении услуг в ФССП?

Муниципальный район	Отказывали ли Вам в предоставлении услуг в ФССП?	
	да	нет
Кетовский	8,39	91,61
Шатровский	6,98	93,02
Шадринский	8,09	91,91
Курганский	9,96	90,04
Альменевский	5,13	94,87
Белозерский	1,72	98,28

Варгашинский	0,00	100,00
Катайский	7,41	92,59
Далматовский	12,12	87,88
Звериноголовский	4,55	95,45
Каргапольский	1,54	98,46
Куртамышский	4,82	95,18
Лебяжьевский	5,80	94,20
Макушинский	6,35	93,65
Мокроусовский	4,00	96,00
Мишкинский	7,14	92,86
Петуховский	0,00	100,00
Половинский	1,79	98,21
Притобольный	13,21	86,79
Сафакулевский	4,84	95,16
Целинный	8,20	91,80
Частоозерский	3,03	96,97
Шумихинский	6,58	93,42
Щучанский	1,61	98,39
Юргамышский	12,24	87,76

Заключение

Основные результаты, полученные в ходе социологического исследования.

1. Чаще всего у населения возникает необходимость для обращения в органы ЗАГС и нотариальные конторы, реже – в Управление юстиции, ФССП и к адвокату.



2. В основном, население получает информацию о государственных услугах на стендах в организациях, по телефону и при личном обращении к сотруднику. Этим источникам респонденты доверяют больше всего. Электронные и Интернет-ресурсы вызывают меньше доверия у населения, поэтому менее популярны и реже используются.

3. В целом, качество предоставляемых услуг на территории нашего региона удовлетворяет потребности населения и оценивается выше среднего уровня - 66% опрошенных.

4. Преобладающее большинство респондентов в отношении УФССП, Управления юстиции и адвокатуры сообщили о том, что очереди в Курганской области либо вообще отсутствуют, либо ожидание в очереди составляет не более 15 мин.



В отношении нотариата и органов ЗАГС заявители к одной из основных проблем отнесли наличие очередей.

5. В среднем удовлетворенность граждан по срокам предоставления услуг по рассматриваемым категориям на территории Курганской области составляет 50%.

6. Самые высокие оценки по личным характеризующим данным получили сотрудники органов ЗАГС и нотариат.

В целом по всем организациям респондентами с положительной стороны были отмечены профессионализм и внешний вид.

7. Более 99% опрошенных утверждают, что не выплачивали негласно денежное вознаграждения за те или иные услуги или за получение документов, что свидетельствует об отсутствии коррупции, и подтверждается высоким уровнем оценки честности сотрудников.

8. Преобладающему большинству опрошенных (95%) никогда не отказывали в предоставлении услуг. Большинство ответивших, кому действительно выносился официальный отказ, в качестве основной причины называли «неполный комплект документов».

9. В целом по области, опрошенными высказывались пожелания, касающиеся снижения стоимости оказания услуг адвокатами и нотариусами, так как многие из них на данный момент не доступны для человека со средним заработком.

*Управление Минюста России
по Курганской области*