**Приложение 3**

**О результатах мониторинга качества и доступности**

**предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, в том числе по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в 2022 году**

В рамках реализации государственной программы «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области» по заказу Минэкономразвития НСО (государственный контракт от 27.06.2022 № 0851200000622003034) с 25.07.2022 по 30.11.2022 на территории Новосибирской области проводился внешний мониторинг качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – мониторинг) на базе:

- исполнительных органов государственной власти Новосибирской области (далее – ИОГВ);

- органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области (далее – ОМСУ);

- филиалов ГАУ НСО «МФЦ», расположенных в городских округах области.

Согласно результатам мониторинга в 2022 году в целом по региону достигнуты следующие показатели:

- уровень удовлетворенности населения Новосибирской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составил 98,5%, в сфере предпринимательской деятельности – 95,6%, на базе МФЦ – 98,6. Плановое значение показателя – не менее 90,0%;

- среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг – 7,9 мин. (плановое значение – не более 15 мин.);

- уровень качества государственных и муниципальных услуг – 4,72 балла, уровень доступности – 4,58 балла (максимальное значение – 5 баллов).

Вместе с тем выявлены низкие значения основных показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг в следующих муниципальных образованиях:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ОМСУ | Наименование показателя | Ед. измерения | Значения | |
| Плановое | Фактическое |
| 1 | Администрация г. Бердска | Уровень качества услуг | балл | 5 | 3,89 |
| Уровень доступности услуг | балл | 5 | 3,70 |
| Среднее время ожидания в очереди | минута | не более 15 | 22,0 |
| Уровень удовлетворенности населения качеством предоставления услуг | % | не менее 90 | 87,5 |
| 2 | Администрация Барабинского района | Среднее время ожидания в очереди | минута | не более 15 | 35,2 |
| Администрация г. Барабинска |
| 3 | Администрация Искитимского района | Уровень доступности услуг | балл | 5 | 3,89 |
| 4 | Администрация Черепановского района | Среднее время ожидания в очереди | минута | не более 15 | 17,8 |
| Администрация г. Черепаново |

Также заявителями отмечены показатели качества и доступности предоставления услуг ниже среднего в следующих филиалах ГАУ НСО «МФЦ» г. Новосибирска:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование филиала | Наименование показателя | Ед. измерения | Значения | |
| Плановое | Фактическое |
| 1 | «Железнодорожный» | Уровень качества | балл | 5 | 3,98 |
| Уровень доступности | балл | 5 | 3,84 |
| 2 | «Родники» | Уровень качества | балл | 5 | 3,95 |
| Уровень доступности | балл | 5 | 3,93 |

В ходе опроса заявителями также описаны проблемы при получении государственных и муниципальных услуг в других ИОГВ, ОМСУ региона.

С учетом изложенного членам Комиссии предлагается:

1. Рекомендовать Минэкономразвития НСО в срок до 30.12.2022 направить ИОГВ, ОМСУ и ГАУ НСО «МФЦ» информацию о размещении на официальном сайте Губернатора и Правительства Новосибирской области Аналитического отчета о результатах мониторинга.

2. Рекомендовать ИОГВ и ОМСУ принять меры по повышению качества и доступности предоставляемых услуг, в том числе в отношении которых проводился мониторинг.

3. Рекомендовать администрации г. Бердска, администрации Барабинского района, администрации г. Барабинска Барабинского района, администрации Искитимского района, администрации Черепановского района, администрации г. Черепаново Черепановского района, ГАУ НСО «МФЦ» разработать и направить в Минэкономразвития НСО до 01.03.2023 планы-графики устранения недостатков и нарушений, выявленных при проведении мониторинга.