**Вопрос №2**

(Приложение 1)

**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 2023 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 04.09.2023 № 0851200000623005717) с 04.09.2023 по 23.11.2023 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[[1]](#footnote-1) в 2023 году в целом по региону достигнуты следующие показатели:

- уровень удовлетворенности населения Новосибирской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составил 96,2%, в сфере предпринимательской деятельности – 95,6%, на базе МФЦ – 99,5. 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 – 10,7 мин. (плановое значение – не более 15 мин.);

- уровень качества государственных и муниципальных услуг, оказываемых в бумажной форме – 4,2 балла, в электронной форме – 4,5 балла, в МФЦ – 4,9 балла (максимальное значение – 5 баллов);

- уровень доступности государственных и муниципальных услуг, оказываемых в бумажной форме – 4,1 балла, в электронной форме – 4,5 балла, в МФЦ – 4,8 балла (максимальное значение – 5 баллов).

Вместе с тем в ходе мониторинга респондентами отмечено превышение нормативного значения времени ожидания в очереди в МФЦ г. Новосибирска, имеющих большой поток заявителей, и описаны различные проблемы, связанные с получением государственных и муниципальных услуг непосредственно в ИОГВ и ОМСУ. В таблице 1 представлены значения показателей, наиболее существенно отличающиеся от нормативных/ плановых.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ИОГВ, ОМСУ | Наименование услуги | Наименование показателя | Ед. измерения | Значения | |
| Плановое | Фактическое |
| 1 | Государственная жилищная инспекция Новосибирской области | Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами | Уровень качества услуги | балл | 5 | 3,96 |
| Уровень доступности услуги | балл | 5 | 3,83 |
| 2 | Управление по делам ЗАГС Новосибирской области | Государственная регистрация расторжения брака | Уровень качества услуги | балл | 5 | 3,93 |
| Уровень доступности услуги | балл | 5 | 3,84 |
| 3 | Министерство труда и социального развития Новосибирской области | Содействие гражданам в поиске подходящей работы | Уровень доступности услуги | балл | 5 | 3,95 |
| Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг | Среднее время ожидания заявителей в очереди | минута | не более 15 | 36,3 |
| Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | Среднее время ожидания заявителей в очереди | минута | не более 15 | 21,9 |
| 4 | Администрация Куйбышевского района | х | Уровень качества муниципальных услуг, оказываемых в бумажной форме | балл | 5 | 3,89 |
| Администрация г. Куйбышева |
| 5 | Администрация Чановского района | х | Уровень качества муниципальных услуг, оказываемых в бумажной форме | балл | 5 | 3,87 |
| 6 | Администрация Каргатского района | х | Уровень качества муниципальных услуг, оказываемых в бумажной форме | балл | 5 | 3,81 |
| Администрация г. Каргата |  |  |
| 7 | Администрация Северного района | х | Уровень доступности муниципальных услуг, оказываемых в бумажной форме | балл | 5 | 3,94 |
| Администрация Северного сельсовета |
| 8 | Администрация Новосибирского района | х | Уровень доступности муниципальных услуг, оказываемых в бумажной форме |  |  | 3,91 |
| 9 | Администрация Маслянинского района | х | Уровень доступности муниципальных услуг, оказываемых в бумажной форме | балл | 5 | 3,81 |
| Администрация р.п. Маслянино |
| 10 | Администрация г. Оби | х | Среднее время ожидания в очереди | минута | не более 15 | 18,5 |

**С учетом изложенного предлагается членам Комиссии направить письменные мнения по вопросу:**

**1.«Рекомендовать»:**

**- ИОГВ и ОМСУ принять меры по устранению недостатков в работе, влияющих на качество и доступность предоставляемых государственных и муниципальных услуг.**

**- ГАУ НСО «МФЦ» на регулярной основе проводить анализ пропускной способности сети МФЦ и принимать меры по ее повышению.**

1. Информация о размещении на официальном сайте Губернатора Новосибирской области Правительства Новосибирской области Аналитического отчета о результатах мониторинга направлена Минэкономразвития НСО в ИОГВ, ОМСУ, ГАУ НСО «МФЦ» 12.01.2024 (письма № 83-13/8-Вн, 85-14/8-Вн, 45-11/8). [↑](#footnote-ref-1)