## Итоговый доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области в 2014 году

Период проведения мониторинга: октябрь – ноябрь 2014 года

Направления мониторинга:

1. Соответствие многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) требованиям законодательства.
2. Качество и доступность государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
3. Качество и доступность государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Новосибирской области.
4. Качество и доступность муниципальных услуг в органах местного самоуправления.
5. Осведомленность заявителей о возможности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

1. Основные результаты мониторинга по направлению  
«Соответствие многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) требованиям законодательства»

По состоянию на 01 ноября 2014 года на территории Новосибирской области действовали филиалы ГАУ НСО «МФЦ» в: г. Новосибирске (Кировский и Ленинский районы), г. Обь, Барабинском, Карасукском, Куйбышевском, Купинском, Татарском, Маслянинском, Мошковском, Чановском районах. Оценивалось соответствие требованиям Правил деятельности МФЦ (постановление Правительства РФ № 1376) и постановлению Правительства РФ № 797. Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания в многофункциональных центрах» на период проведения мониторинга составляла 26,7%.

По результатам мониторинга проведено ранжирование действующих филиалов МФЦ Новосибирской области (табл. 1).

Таблица 1 ‑ Ранжирование МФЦ в Новосибирской области по результатам мониторинга

| **Рейтинг** | **Местонахождение филиала МФЦ** | **Оценка МФЦ** | | **Динамика** | **Качественная оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2013** | **2014** |
| 1 | Новосибирск | 2,78 | **2,75** | *-0,03* | отлично |
| 2 | Обь | 2,84 | **2,63** | *-0,21* | хорошо |
| 3 | Куйбышев | 2,72 | **2,69** | *-0,03* | хорошо |
| 4-5 | Карасук | 2,58 | **2,60** | *+0,02* | хорошо |
| 4-5 | Маслянино | 2,66 | **2,60** | *-0,06* | хорошо |
| 6 | Татарск | 2,72 | **2,59** | *-0,13* | хорошо |
| 7-8 | Барабинск | -[[1]](#footnote-1) | **2,50** | *-* | хорошо |
| 7-8 | Купино | -[[2]](#footnote-2) | **2,50** | *-* | хорошо |
| 9 | Чаны | 2,66 | **2,49** | *-0,17* | удовлетворительно |
| 10 | Мошково | 2,50 | **2,39** | *-0,11* | удовлетворительно |

Некоторое снижение балльной оценки по сравнению с 2013 годом вызвано изменением требований законодательства и методики оценки, в частности в 2014 году впервые оценивалось предоставление в МФЦ услуг, включенных в обязательный и рекомендуемый перечни государственных и муниципальных услуг.

На балльную оценку также существенно повлиял показатель результативности деятельности МФЦ, связанный с количеством обращений и количеством окон в многофункциональном центре. Стоит отметить, что сравнительный анализ показателей мониторинга 2013 и 2014 годов, показал, что перечни услуг во всех МФЦ в течение года значительно расширились, но при этом количество обращений во многих МФЦ сократилось.

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Новосибирской области:

1) низкая доля услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» (от 59,2% до 90,9% услуг предоставляются силами «универсальных» специалистов);

2) невысокий уровень организации межведомственного взаимодействия, так как по большинству услуг основным способом информационного обмена между МФЦ и органом власти по-прежнему является курьерская доставка (в бумажном виде), в большинстве случаев это связано с неготовностью федеральных органов исполнительной власти взаимодействовать с МФЦ в электронном виде через СМЭВ;

3) на базе МФЦ предоставляются от 35,7% до 85,7% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797[[3]](#footnote-3);

4) в ряде МЦФ несоблюдение нормативного времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результатов услуги (установленный Правилами организации деятельности МФЦ срок ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги – не более 15 минут);

5) снижение показателя эффективности деятельности (производительности) МФЦ.

*В целом деятельность МФЦ в Новосибирской области соответствует требованиям действующих нормативных правовых актов.*

2. Основные результаты мониторинга по направлению  
«Качество и доступность государственных и муниципальных услуг в МФЦ»

Мониторинг проводился в 10-ти филиалах ГАУ НСО «МФЦ: общее количество респондентов составило 1 100 человек, в том числе 200 респондентов в филиале ГАУ НСО «МФЦ» в г. Новосибирске и по 100 респондентов в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» в г. Обь, в Барабинском, Карасукском, Куйбышевском, Купинском, Маслянинском, Мошковском, Татарском, Чановском районах Новосибирской области.

В период проведения мониторинга с 16.10.2014 по 16.11.2014 в филиалы МФЦ Новосибирской области обратились заявители за получением 74-х государственных, муниципальных и иных услуг. Анализ полученных данных позволил выявить наиболее массовые и востребованные услуги, на которые пришлось 714 опрошенных (64,9% от общего числа респондентов) (табл. 2).

Таблица 2 ‑ Наиболее востребованные в МФЦ государственные и муниципальные услуги

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Кол-во обратившихся за услугой, чел** | **Доля от общего числа опрошенных, %** |
| --- | --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 217 | 19,73% |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 115 | 10,45% |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостове­ряющих личность гражданина РФ на территории РФ | 79 | 7,18% |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостове­ряющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 59 | 5,36% |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 58 | 5,27% |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 52 | 4,73% |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 38 | 3,45% |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 35 | 3,18% |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 33 | 3,00% |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 28 | 2,55% |
|  | **Итого** | **714** | **64,91%** |

*2.1. Оценка уровня доступности услуг в МФЦ.* Среднее значение уровня доступности государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ составило 4,65 балла (в 2013 году- 4,59 балла), дифференциация между показателями незначительная (табл.3).

**Таблица 3 ‑ Уровень доступности услуг в МФЦ**

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуг | **4,62** |
| 2 | Полнота и понятность предоставления информации | **4,62** |
| 3 | Удобство графика работы | **4,73** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **4,63** |
|  | **Среднее значение** | **4,65** |

*Самую низкую оценку* по уровню доступности получил филиал *МФЦ в Мошковском* районе – 4,08 балла. По результатам мониторинга 2013 года последнюю позицию в рейтинге филиалов по данному показателю занимал также МФЦ в Мошковском районе. *Самые высокие* оценки уровня доступности услуг (выше среднего значения) зафиксированы в филиалах МФЦ в Куйбышевском (4,99 балла), Чановском (4,89 балла) и Барабинском (4,85 балла) районах (табл.4).

Таблица 4 ‑ Рейтинг МФЦ по уровню доступности услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Филиал МФЦ** | **2013** | **2014** | **Динамика** |
| **1** | Куйбышевский район | 4,23 | 4,99 | +0,76 |
| **2** | Чановский район | 4,89 | 4,89 | 0 |
| **3** | Барабинский район | - | 4,85 | - |
| **4** | Карасукский район | 4,46 | 4,78 | +0,32 |
| **5** | Купинский район | - | 4,76 | - |
| **6** | г. Обь | 4,65 | 4,75 | +0,1 |
| **7** | Татарский район | 4,83 | 4,63 | -0,2 |
| **8** | Новосибирск | 4,61 | 4,44 | -0,17 |
| **9** | Маслянинский район | 4,91 | 4,31 | -0,6 |
| **10** | Мошковский район | 4,10 | 4,08 | -0,02 |

*2.2. Оценка уровня качества услуг в МФЦ.* Среднее значение показателя уровня качества услуг составило 4,77 балла, что можно оценить выше чем «хорошо», но ниже чем «отлично» (табл. 5). В 2013 году, уровень качества составлял 4,70 балла.

Таблица 5 ‑ Уровень качества услуг в МФЦ

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **4,81** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | **4,73** |
| 3 | Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | **4,77** |
|  | **Среднее значение** | **4,77** |

Снижение уровня качества отмечено в филиалах МФЦ в Маслянинском, Татарском, Мошковском районах и г. Оби. (табл.6).

Таблица 6 ‑ Рейтинг МФЦ по уровню качества услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Филиал МФЦ** | **2013** | **2014** | **Динамика** |
| **1** | Куйбышевский район | 4,24 | 4,98 | +0,74 |
| **2** | Карасукский район | 4,88 | 4,98 | +0,1 |
| **3** | Чановский район | 4,92 | 4,94 | +0,02 |
| **4** | Барабинский район | - | 4,86 | - |
| **5** | Купинский район | - | 4,83 | - |
| **6** | Маслянинский район | 4,96 | 4,76 | -0,2 |
| **7** | Татарский район | 4,94 | 4,74 | -0,2 |
| **8** | г. Обь | 4,76 | 4,72 | -0,04 |
| **9** | Мошковский район | 4,38 | 4,47 | +0,09 |
| **10** | Новосибирск | 4,48 | 4,43 | -0,05 |

Уровень удовлетворенности оценивался по доле респондентов, ответивших «Да» на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления услуг», – среднее значение доли удовлетворенных составила 94,25% (табл. 7). В 2013 году аналогичный показатель составлял 97,74%.

Таблица 7 ‑ Уровень удовлетворенности качеством и доступностью предоставления услуг на базе МФЦ

| **Рейтинг** | **Наименование МФЦ** | **Удовлетворенность качеством и доступностью услуг, %** | | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2013** | **2014** |
| **1** | Барабинский район | - | 100 | - |
| **2** | Карасукский район | 100 | 100 | 0 |
| **3** | Куйбышевский район | 100 | 100 | 0 |
| **4** | Чановский район | 100 | 97,17 | -2,83 |
| **5** | г. Обь | 95,1 | 97,00 | 1,9 |
| **6** | Маслянинский район | 100 | 95,92 | -4,08 |
| **7** | Татарский район | 100 | 95,01 | -4,99 |
| **8** | Купинский район | - | 94,65 | - |
| **9** | Новосибирск | 90,8 | 93,78 | 2,98 |
| **10** | Мошковский район | 96,0 | 73,13 | -22,87 |
|  | **Среднее значение** | **97,74** | **94,25** | **-3,49** |

Самый низкий показатель в МФЦ в Мошковском районе – 73,13%. В 2013 году самый низкий показатель был в МФЦ в г. Новосибирске – 90,8%.

*По результатам исследования определен уровень качества и доступности наиболее массовых и востребованных услуг*. Необходимо отметить, что показатели качества получили от заявителей более высокие оценки, чем показатели доступности услуг, что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан и организаций о порядке предоставления услуг.

*Интегральная оценка качества и доступности составила 94,02%* (в 2013 году – 93,56%).

Таблица 8 ‑ Уровень качества и доступности наиболее массовых и востребованных услуг

| **№ п/п** | **Наименование**  **государственной (муниципальной) услуги** | **Уровень доступности** | **Уровень качества** | **Интегральная оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,77 | 4,81 | **95,70%** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,74 | 4,83 | **95,52%** |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 4,62 | 4,72 | **93,28%** |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 4,73 | 4,84 | **95,50%** |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 4,70 | 4,89 | **95,62%** |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 4,56 | 4,85 | **93,73%** |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,79 | 4,78 | **95,77%** |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пре­бывания и по месту жительства в пределах РФ | 4,35 | 4,62 | **89,33%** |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 4,65 | 4,80 | **94,29%** |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 4,44 | 4,55 | **89,65%** |
|  | **Среднее значение** | **4,63** | **4,77** | **94,02%** |

3.Основные результаты мониторинга по направлению  
«Удовлетворенность предпринимателей условиями ведения бизнеса в Новосибирской области»

Мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области проводился по двум группам услуг:

1. Услуги, связанные с выходом на рынок субъекта предпринимательской деятельности. В данную группу вошла комплексная государственная услуга: «Регистрация юридического лица (а также физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств), получение кодов статистики и постановка на учет в соответствующих федеральных фондах».

2. Услуги, связанные с осуществлением текущей предпринимательской деятельности. В указанную группу вошли 9 государственных услуг ОИОГВ Новосибирской области, связанных с получением различного рода лицензий и разрешений.

Для расчета интегрального показателя уровня административных барьеров по каждой государственной услуге использовались следующие критерии:

1. Соблюдение сроков получения услуги (дн.).

2. Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов (мин.).

3. Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата услуги (мин.).

4. Стоимость получения услуги (руб.).

5. Количество обращений в различные инстанции для получения услуги.

6. Количество документов, необходимых для получения услуги.

7. Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам.

На основе данных по каждому из указанных критериев выводилась интегральная оценка уровня административных барьеров по каждой услуге как среднее значение по указанным критериям. Чем выше интегральная оценка, тем меньше уровень административных барьеров по исследуемой государственной услуге.

*3.1. Оценка административных барьеров при получении доступа к ресурсам и правам собственности на них* (табл. 9).

**Таблица 9 ‑ Интегральная оценка уровня административных барьеров по комплексной услуге «Регистрация юридических лиц»**

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 5 | 22,87 | 0,22 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 27,67 | 0,54 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 27,67 | 0,54 |
| 4 | Стоимость получения услуги, рублей | 800,0 - 4 000,0 | 4178,57 | 0,96 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 4 | 8,67 | 0,46 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1 |
|  | **Комплексная оценка** |  |  | **0,67** |

Нормативное значение комплексной оценки – 1. Фактическое значение интегральной оценки уровня административных барьеров составило 0,67, т.е. нормативные показатели предоставления услуги соблюдаются на 67%.

*3.2. Оценка административных барьеров при получении права на осуществление хозяйственной деятельности,* (табл. 10).

**Таблица 10 ‑ Интегральная оценка уровня административных барьеров по услугам, связанным с получением права на осуществление хозяйственной деятельности**

| **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральная оценка** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций | 0,98 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности | 0,97 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 0,95 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 0,99 |
| 5 | Гос. аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 1,00 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 0,77 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 0,90 |
| 8 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 0,85 |
| 9 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) круп­ногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО | 0,75 |
|  | **Среднее значение** | **0,92** |

Среднее значение интегральной оценки уровня административных барьеров государственных услуг составило 0,92. Другими словами, требования, установленные нормативными правовыми актами, соблюдаются на 92%.

*3.3 Оценка уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области*

По результатам мониторинга было выявлено, что среднее значение уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства ведением предпринимательской деятельности по всем исследуемым государственным услугам в Новосибирской области составило 76,0% (в 2013 году – 77,2%).

Интегральный показатель уровня качества и доступности исследуемых государственных услуг составил 90,5% (в 2013 году – 90,9%).

*3.4. Описание проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности*

Большинство опрошенных (60,7%) указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых государственных услуг. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднений испытывали по следующим причинам (рис. 1):

*Рисунок 1 ‑ Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при получении государственных услуг*

4. Основные результаты мониторинга по направлению  
«Качество и доступность государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти и органами местного самоуправления  
Новосибирской области»

Предмет опроса: 32 государственные услуги Новосибирской области и 16 муниципальных услуг.

Точки опроса по государственным услугам: органы государственной власти Новосибирской области, территориальные органы Минсоцразвития Новосибирской области, центры занятости, Отделы ЗАГС в г. Новосибирске и г. Искитиме, Мошковском, Новосибирском и Чулымском районах.

Точки опроса по муниципальным услугам: администрации городских округов, администрации муниципальных районов и администрации административных центров муниципальных районов; 5 городских округов и 30 муниципальных районах Новосибирской области.

*Данные об уровне востребованности государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (таблицы 11 и 12)*

**Таблица 11 – Наиболее востребованные государственные услуги**

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Доля от общего числа опрошенных, (%)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | *10,24* |
| 2 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | *9,02* |
| 3 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | *7,80* |
| 4 | Государственная регистрация рождения | *6,83* |
| 5 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | *5,61* |

**Таблица 12 – Наиболее востребованные муниципальные услуги**

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Доля от общего числа опрошенных, (%)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 20,46% |
| 2 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 12,23% |
| 3 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 9,29% |
| 4 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 8,94% |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | 8,29% |

*Оценка респондентами, получавшими государственную или муниципальную услугу ранее, динамики качества ее предоставления*

В ходе мониторинга респондентам предлагалось ответить на вопрос: «Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?». Полученные ответы использованы для определения динамики качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (табл. 13).

**Таблица 13 – Оценка респондентами, получавшими государственные и муниципальные услуги ранее, динамики качества их предоставления**

| **Ответы респондентов** | **Доля респондентов, выбравших вариант ответа** | | **Среднее значение по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Государственные услуги** | **Муниципальные услуги** |
| Улучшилось | 6,58 | 7,05 | ***7,79*** |
| Скорее улучшилось | 8,05 | 7,00 | ***6,94*** |
| Осталось без изменений | 13,41 | 5,93 | ***6,35*** |
| Скорее ухудшилось | 0,98 | 4,96 | ***6,64*** |
| Ухудшилось | 1,22 | 0,19 | ***0,34*** |
| Затрудняюсь ответить | 3,90 | 0,06 | ***0,3*** |
| Не получал услугу ранее | 65,85 | 80,64 | ***77,66*** |

В ходе мониторинга проведена оценка уровня качества предоставления государственных и муниципальных услуг (табл.14)[[4]](#footnote-4).

**Таблица 14 – Уровень качества государственных и муниципальных услуг в НСО**

| **№ п/п** | **Параметры качества** | **Государственные услуги** | | **Муниципальные услуги** | | ***Среднее значение*** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2013** | **2014** | **2013** | **2014** | **2013** | **2014** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,58 | 4,63 | 4,31 | 4,60 | ***4,45*** | ***4,62*** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,39 | 4,54 | 4,18 | 4,47 | ***4,29*** | ***4,51*** |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,53 | 4,57 | 4,25 | 4,52 | ***4,39*** | ***4,55*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,50*** | ***4,58*** | ***4,25*** | ***4,53*** | ***4,38*** | ***4,56*** |

Также проведена оценка уровня доступности предоставления услуг (табл. 15).

**Таблица 15 – Уровень доступности государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры качества** | **Государственные услуги** | | **Муниципальные услуги** | | ***Среднее значение*** | |
| **2013** | **2014** | **2013** | **2014** | ***2013*** | ***2014*** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,39 | 4,44 | 4,02 | 4,42 | ***4,21*** | ***4,43*** |
| 2 | Полнота и понятность представленной информации | 4,41 | 4,47 | 4,07 | 4,46 | ***4,24*** | ***4,47*** |
| 3 | Удобство графика работы | 4,31 | 4,37 | 4,04 | 4,05 | ***4,18*** | ***4,21*** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,47 | 4,40 | 4,10 | 4,41 | ***4,29*** | ***4,41*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,40*** | ***4,42*** | ***4,06*** | ***4,34*** | ***4,23*** | ***4,38*** |

*Оценка динамики удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сравнении с результатами исследований прошлых лет*

В ходе исследования респондентам предлагалось ответить на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления государственных (муниципальных) услуг?». Ответы на данный вопрос использовались для определения уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления (табл. 16).

**Таблица 16 – Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области**

| **№ п/п** | **Исследуемые услуги** | **Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг, %** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Март 2013** | **Октябрь 2013** | **2014** |
| 1 | Государственные услуги | 89,10 | 97,71 | 96,59 |
| 2 | Муниципальные услуги | 76,25 | 88,90 | 97,46 |
|  | ***Среднее значение*** | ***86,14*** | ***93,31*** | ***97,28*** |

*Описание проблем, с которыми встречаются заявители при обращении в органы государственной власти (органы местного самоуправления) за получением государственных и муниципальных услуг.* Большинство опрошенных (70,82%) указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых государственных услуг. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднений испытывали по следующим причинам (рис. 2): в основном это необходимость хождения по многим кабинетам, сложность заполнения официальных форм и бланков, а также истребование избыточных документов.

*Рис. 2. Проблемы при получении государственных и муниципальных услуг*

Указом Президента РФ от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» установлены задачи для Правительства РФ и органов исполнительной власти субъектов РФ по достижению ряда показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг – не менее 90 процентов к 2018 году;

- снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2;

- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут.

Проведенный мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области позволил оценить достижение установленных показателей.

*Уровень удовлетворенности граждан Новосибирской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг*  (табл. 18).

**Таблица 17 – Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, %**

| **Исследуемые услуги** | **2013** | **2014** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| Государственные услуги | 97,71 | 96,59 | -1,12 |
| Муниципальные услуги | 88,90 | 97,53 | +8,63 |
| ***Среднее значение*** | ***93,31*** | ***97,35*** | ***+4,04*** |

Согласно данным табл. 18, общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг составляет 97,28%, что свидетельствует о выполнении целевого значения показателя, установленного Указом Президента РФ №601.

В ходе проведенного исследования также оценивался интегральный показатель качества и доступности предоставляемых услуг как среднее значение уровня доступности и уровня качества в процентном выражении (табл. 19).

**Таблица 18 – Интегральный показатель качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области**

| **Исследуемые услуги** | **Уровень доступности** | **Уровень качества** | **Интегральный показатель, %** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2013** | **2014** | **Динамика** |
| Государственные услуги | 4,42 | 4,58 | *88,92* | *90,00* | *+1,08* |
| Муниципальные услуги | 4,34 | 4,53 | *82,26* | *88,80* | *+6,54* |
| ***Среднее значение*** | ***4,38*** | ***4,56*** | ***85,60*** | ***89,40*** | ***+3,8*** |

*Время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг.*

В ходе мониторинга проведена оценка временных затрат заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги (табл. 20).

**Таблица 19 – Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуг в Новосибирской области, мин.**

| **№ п/п** | **Исследуемые услуги** | **Временные затраты заявителей на ожидание в очереди** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **на подачу документов** | | **на получение результата** | |
| **2013** | **2014** | **2013** | **2014** |
| 1 | Государственные услуги | 11,09 | 10,36 | 9,58 | 10,68 |
| 2 | Муниципальные услуги | 11,74 | 10,60 | 12,02 | 10,68 |
|  | ***Среднее значение*** | ***11,41*** | ***10,48*** | ***10,80*** | ***10,68*** |

Согласно данным, представленным в табл. 20, среднее время ожидания в очереди на подачу документов составило 10,48 мин., на получение результата – 10,68 мин, что свидетельствует о выполнении целевого значения показателя, установленного Указом Президента РФ №601 (не более 15 минут).

*Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности*

Среднее количество обращений в органы власти и учреждения при получении комплексной услуги «Регистрация юридического лица» составило 1,34 обращения. Среднее количество обращений по второй группе исследуемых услуг[[5]](#footnote-5) составило 2,16 обращений.

Наибольшее количество обращений отмечено при получении государственной услуги «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» - до 6 обращений.

Количество обращений в органы власти и иные учреждения при получении всех исследуемых государственных услуг варьируется от 1,68 до 2,9 раз и в среднем составляет 2,08 раза, что незначительно превышает целевое значение показателя, установленного Указом Президента РФ №601.

Таким образом, в отношении ключевых показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» можно сделать следующие выводы:

- уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг – не менее 90 процентов к 2018 году - *достигнут*;

- снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2 – в целом *незначительно превышает установленные нормативные значения* (2,08), в основном за счет региональных услуг – достаточно существенно превышает (2,16);

- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут - *достигнут*.

5. Основные результаты мониторинга по направлению  
«Осведомленность заявителей о возможности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ»

В соответствии с разработанной Методикой проведения исследования осведомленности, проведены социологические опросы (полевые исследования) с целью определения осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна» в период с 16.10.2014 по 16.11.2014 в 5 городских округах и 30 муниципальных районах Новосибирской области. Общее количество респондентов – 2 100, в том числе в городских округах – 670 человек, в муниципальных районах – 1 430 человек.

Исследования показали, что в среднем 36,67% заявителей в Новосибирской области знают о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу одного окна в МФЦ (табл. 21).

Таблица 20 – Основные показатели уровня осведомленности заявителей

| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **Значение показателя** | |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Уровень осведомленности** о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» | **36,67%** | |
|  | **Доля информационного канала** в информировании об МФЦ |  | |
|  | телевидение | 27,0% | |
|  | официальный сайт органа власти (местного самоуправления) в сети Интернет | 28,0% | |
|  | официальный сайт МФЦ в сети Интернет | 15,5% | |
|  | новостные и прочие сайты в сети Интернет | 2,3% | |
|  | печатные СМИ (газеты, журналы); | 11,2% | |
|  | объявления в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке) | 2,8% | |
|  | информирование в органе исполнительной власти (местного самоуправления) | 6,8% | |
|  | рассказы знакомых | 5,7% | |
|  | иные источники информации | 0,8% | |
|  | **Востребованность** информационного канала |  | |
|  | телевидение | 44,2% | |
|  | официальные сайты органов власти (местного самоуправления), МФЦ и пр. в сети Интернет | | 34,9% | |
|  | новостные и прочие сайты в сети Интернет | | 5,1% | |
|  | печатные СМИ (газеты, журналы); | | 17,0% | |
|  | рассказы знакомых | | 16,0% | |
|  | иные источники информации | | 5,1% | |
|  | **Действенность** информационного канала | |  | |
|  | телевидение | | 29,4% | |
|  | официальные сайты органов власти (местного самоуправления), МФЦ и пр. в сети Интернет | | 36,4% | |
|  | новостные и прочие сайты в сети Интернет | | 4,6% | |
|  | печатные СМИ (газеты, журналы); | | 22,9% | |
|  | объявления в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке) | | 9,1% | |
|  | иные источники информации | | 11,4% | |
|  | **Качество** информации | | **92,0%** | |

В разрезе муниципальных образований можно выявить 5 основных групп в зависимости от степени осведомленности (в табл. 22):

* с высоким уровнем осведомленности (выше 70%) – 2 муниципалитета;
* выше среднего (50-70%) – 6 муниципальных образований;
* средним (25-50%) – 21 муниципальное образование;
* низким (ниже 25%, но выше 0%) – 4.
* нулевым (никто из респондентов не знает про МФЦ) - 2.

Таблица 21 – Уровень осведомленности о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по муниципальным образованиям

| **№ группы** | **Муниципальное образование** | **Уровень осведомленности** | **Категория** | **Примечания** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| I | Здвинский | 100,00% | высокий (выше 70%) |  |
| Северный | 73,67% | моб. МФЦ |
| II | Маслянинский | 69,70% | выше среднего (50-70%) | МФЦ |
| Карасукский | 60,00% | МФЦ |
| Новосибирск | 52,09% | МФЦ |
| Чулымский | 50,00% |  |
| Кыштовский | 50,00% |  |
| Чистоозерный | 50,00% |  |
| III | Ордынский | 46,68% | средний (25-50%) |  |
| Венгеровский | 46,67% | моб. МФЦ |
| Барабинский | 45,45% | МФЦ |
| Купинский | 43,60% | МФЦ |
| Сузунский | 42,85% |  |
| Татарский | 40,82% | МФЦ |
| Коченевский | 39,29% |  |
| Искитим | 38,16% |  |
| Чановский | 37,14% | МФЦ |
| Баганский | 36,00% | моб. МФЦ |
| Мошковский | 35,46% | МФЦ |
| Бердск | 35,30% |  |
| Кочковский | 34,62% |  |
| Обь | 34,55% |  |
| Болотнинский | 32,50% | моб. МФЦ |
| Искитимский | 32,31% |  |
| Усть-Таркский | 30,00% | моб. МФЦ |
| Доволенский | 30,00% |  |
| Краснозерский | 28,89% | моб. МФЦ |
| Черепановский | 28,34% | моб. МФЦ |
| Колыванский | 25,71% |  |
| IV | Тогучинский | 18,48% | низкий (ниже 25%, но выше 0%) |  |
| Куйбышевский | 18,45% | МФЦ |
| Убинский | 16,00% | моб. МФЦ |
| Новосибирский | 4,23% | ТОСП[[6]](#footnote-6) |
| V | Каргатский | 0,00% | нулевой |  |
| Кольцово | 0,00% |  |

В качестве информационного канала, по которому респонденты узнали о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу одного окна, наибольшее количество респондентов назвали сайты органов власти и местного самоуправления в сети Интернет (28%), а также телевидение (27%).

Большинство респондентов указали, что *обычно в качестве источников официальной информации* используют *телевидение (44,24%) и сайты* *органов власти и местного самоуправления* *(34, 87%).*

Наиболее *действенным источником официальной информации* заявители все же считают сайты органов власти и местного самоуправления (34,0%), телевидение занимает только второе место с результатом 29,4%.

По результатам мониторинга осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, можно сделать вывод, что в среднем по Новосибирской области о такой возможности знают 36,67% жителей. Принимая во внимание, что с начала деятельности в Новосибирской области многофункциональных центров прошло уже 7 лет, такой уровень можно охарактеризовать как достаточно низкий. Степень осведомленности не зависит от наличия (отсутствия) в муниципальном образовании действующего многофункционального центра.

1. МФЦ открыт в январе 2014 года. [↑](#footnote-ref-1)
2. МФЦ открыт в январе 2014 года. [↑](#footnote-ref-2)
3. По состоянию на 15.12.2014 предоставляются все услуги, обязательные к оказанию в МФЦ. [↑](#footnote-ref-3)
4. Уровень качества представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале [↑](#footnote-ref-4)
5. Услуги ОИОГВ Новосибирской области, связанные с лицензированием, сертификацией, получением разрешений [↑](#footnote-ref-5)
6. Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ (Краснообск) [↑](#footnote-ref-6)