**Аналитическая записка о результатах проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров в Томской области, в 2019 году**

Мониторинг качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров в Томской области, проведен в рамках реализации государственного контракта №01652000001190001190001 от 09.10.2019, заключенного между Департаментом финансово-ресурсного обеспечения Администрации Томской области и Обществом с ограниченной ответственностью «Демиург».

Целью мониторинга являлась комплексная оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Томской области, в том числе выявление, анализ и оценка степени достижения установленных [Указом](consultantplus://offline/ref=D264FC3374B5012465BF85C5A36B706D15B1043D965EED9A52A6EB76A1r6XEF) Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» целевых значений показателей, относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг.

Методы проведения мониторинга:

- сбор показателей деятельности исполнительных органов государственной власти Томской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Томской области и Томского областного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг;

- социологическое наблюдение в помещениях исполнительных органов государственной власти Томской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Томской области и Томского областного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг;

- социологический опрос жителей Томской области старше 18 лет в форме формализованного социологического интервью, в том числе среди представителей бизнес-сообщества.

**Анализ результатов социологического опроса.**

Социологический опрос осуществлялся в форме формализованного социологического интервью среди населения в возрасте от 18 лет и старше. Численность выборочной совокупности респондентов насчитывает 2000 человек, в том числе 95 представителей бизнес-сообщества.

**Выявление фактических значений и оценка достижения установленных Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 показателей и иных параметров качества предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг**

Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) установлены, в том числе, следующие целевые показатели:

1. Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 %.

2. 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.

3. 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.

**Показатель 1.** **Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) усл**уг **на территории Томской области**

По итогам проведенного мониторинга уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг составляет 95,1 %.

Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в разрезе муниципальных образований колеблется от 85,7 % в Зырянском районе до 100 % в городах Кедровый и Стрежевой, а также Александровском, Бакчарском, Кожевниковском, Колпашевском, Кривошеинском, Тегульдетском и Чаинском районах.

В разрезе наиболее востребованных услуг уровень удовлетворенности качеством их предоставления варьируется от 89 % для услуги «Прием заявлений и выдача документов о согласовании схемы расположения земельного участка на кадастровом плане или кадастровой карте» до 100 % в отношении услуг «Государственная регистрация рождения» и «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей».

В разрезе исполнительных органов государственной власти Томской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Томской области, многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее - ИОГВ, ОМСУ, МФЦ соответственно), в которых опрошенными заявителями было получено более 3 % от общего числа услуг, наибольшую степень удовлетворения респонденты высказали в отношении услуг, оказанных в МФЦ ЗАТО Северск (100 %), наименьшую – в отношении услуг, полученных в Администрации Томского района (87,4 %).

**Показатель 2. Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в ИОГВ, ОМСУ, МФЦ для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной с ведением предпринимательской деятельности.**

Количество обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной с ведением предпринимательской деятельности, составляет от 1 до 4. Фактическое значение 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, составило 1,77 раз при плановом показателе, равном 2.

**Показатель 3. Время ожидания в очереди в ИОГВ, ОМСУ, МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг**

Среднее время ожидания в очереди среди опрошенных заявителей составило 7,8 минут.

Среди наиболее востребованных ИОГВ / ОМСУ / МФЦ, в которых были оказаны государственные (муниципальные) услуги, в Департаменте по вопросам семьи и детей Томской области среднее время ожидания было минимальным и составило 2,8 минут. В Администрации ЗАТО Северск этот показатель оказался наибольшим, он равен 14,9 минутам, также не превысив нормативного значения.

За период с 2014 по 2019 год целевые показатели, установленные Указом № 601, изменились следующим образом:

- уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг за последние 5 лет вырос на 6,4 пункта - с 88,7 до 95,1 %.

- среднее число обращений представителей бизнес-сообщества за анализируемый период сократилось с 2,4 до 1,77 раз.

- время ожидания в очереди в ИОГВ, ОМСУ, МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг сократилось с 30 до 7,8 минут.

В разрезе ОМСУ по данным социологического исследования целевые показатели не выполняются лишь в Зырянском и Томском районах по критерию «удовлетворенность качеством предоставления услуг». Представители бизнес-сообщества не обращались за получением услуг лишь в Молчановский, Первомайский и Чаинский районы.

**Способы получения государственных (муниципальных) услуг**

При получении государственных и муниципальных услуг респонденты пользовались «единым окном» в МФЦ, порталом госуслуг и предварительной записью на прием в ИОГВ или МФЦ. Возможность обращения в МФЦ по данным текущего мониторинга оказалась наиболее востребованной – ею воспользовались 43,7 % респондентов. В целом, 21,1 % опрошенных обращались в ИОГВ, ОМСУ или МФЦ по предварительной записи, по «живой» очереди получили услуги 78,9 % респондентов.

По данным мониторинга порталом госуслуг воспользовались 20,5 % заявителей.

Способ получения услуги незначительно влияет на уровень удовлетворенности качеством оказания государственной (муниципальной) услуги. При среднем значении уровня удовлетворенности, равном 95,1 %, наибольшие отклонения наблюдаются при получении услуги в ИОГВ и ОМСУ. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуги при получении в ИОГВ равен 98,5 % , в ОМСУ – 91,2 %.

**Выявление влияния исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг на уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.**

Исследование выявило факторы, которые непосредственно влияют на оценку респондентами уровня качества предоставления этих услуг:

1) Доступность получения информации о порядке предоставления услуги. В большей мере на оценку качества влияет доступность получения информации о порядке предоставления услуги, которая повышает данную оценку до 98,3 %.

2) Количество обращений в органы власти и другие учреждения. На удовлетворенность качеством влияет как среднее количество обращений, так и удовлетворенность им (повышает удовлетворенность до 97,5 %). Данный фактор является наиболее важным для повышения оценок заявителей. С ним связаны два следующих параметра.

3) Возможность сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. В значительной степени на удовлетворенность качеством оказания услуги влияет возможность сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. Данное обстоятельство повышает уровень удовлетворенности до 97,6 %. Значительно ниже оценивают качество заявители, которым не удалось сдать все необходимые для получения услуги документы с первого раза (80,7 %).

4) Профессионализм и вежливость сотрудников, предоставляющих услугу. Удовлетворенность профессионализмом сотрудников, предоставляющих услугу, также повышает оценку качества до 95,6 %. При низких оценках профессионализма сотрудников, предоставляющих услугу, удовлетворенность качеством резко падает (до 67,6 %).

5) Количество времени, затраченного на ожидание в очереди. Влияние как фактически затраченного времени на ожидание в очереди при получении результата услуги, так и удовлетворенности им на оценку качества предоставления услуги более выражено, нежели влияние фактического времени, затраченного на ожидание в очереди при подаче запроса (документов), и удовлетворенности им.

6) Количество документов, необходимых для получения услуги. Удовлетворенность заявителей количеством требуемых документов повышает общий уровень удовлетворенности качеством оказываемых услуг до 96,4 %. Респонденты, которые не были удовлетворены количеством документов, необходимых для получения услуги, оценивали свою удовлетворенность качеством предоставления услуги гораздо ниже - показатель оценки качества составил лишь 76,1 %.

7) Условия ведения приема посетителей в органе государственной власти (органе местного самоуправления), где получали услугу. Данный параметр также влияет на удовлетворенность качеством, повышая его до 96,2 %, в случае негативных оценок – снижает до 74,7 %.

**Анализ показателей деятельности, предоставленных ИОГВ, ОМСУ и МФЦ, а также по результатам проведения социологического наблюдения**

Сбор показателей деятельности осуществлялся на основе показателей деятельности, предоставленных ИОГВ, ОМСУ и МФЦ.

По данным, предоставленным государственными структурами, меньше всего заявителей отмечается в органах исполнительной власти и местного самоуправления (в среднем 23,8 и 13,3 человека). В многофункциональных центрах этот показатель значительно выше и составляет в среднем 227,7 человек.

В электронном виде в МФЦ оказывается лишь одна услуга. Доля муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде местными органами власти, равна 38,9 %. Этот показатель для ИОГВ составляет 30,8 %.

Социологическое наблюдение включало в себя сбор информации путем непосредственного наблюдения в помещениях ИОГВ, ОМСУ, МФЦ и определение доступности, комфортности и информационного сопровождения процедуры получения государственных и муниципальных услуг.

В первую очередь экспертам было необходимо оценить время, которое необходимо потратить на то, чтобы дойти до ИОГВ, ОМСУ или МФЦ от ближайшей остановки общественного транспорта. Большинство экспертов потратило на это не больше 5 минут (70,4 %). Прочим наблюдателям в среднем понадобилось от 6 до 10 минут.

Наблюдение показало, что дорога к ИОГВ, ОМСУ или МФЦ в большинстве случаев не оборудована указателями – 98,1% экспертов отметили их отсутствие. Большинство экспертов указали на то, что вход в здание является отдельным (75,9 %). Как показало наблюдение, в большинстве случаев помещение для работы с заявителями находится на нижнем этаже здания (60,4 %).

Очень важным показателем является наличие пандусов для передвижения инвалидных и детских колясок. Большинство экспертов указали на наличие пандусов (63 %). Также 24,1 % наблюдателей отметили отсутствие пандуса, но при этом наличие кнопки вызова для маломобильных групп населения.

При оценке парковки перед организацией эксперты в основном указали, что парковочные места предназначены для всех граждан без исключения (81,5 %). При этом 61,7 % наблюдателей насчитали на стоянках от 5 до 20 парковочных мест (из них 19,1 % отметили 5–10 мест, 19,2 % отметили 11–15 мест и 23,4 % отметили от 16 до 20 парковочных мест на стоянке перед организацией). 30,4 % экспертов указали на отсутствие специальных парковочных мест для инвалидов.

В отношении выделенного сектора информирования и ожидания посетителей большинство экспертов склонилось к тому, что таковые имеются (85,2 %). Наличие отдельного сектора приема заявителей отметили 87 % экспертов.

Все помещения оборудованы местами для сидения. И в основном эксперты указали на достаточно большое количество стульев, скамеек, диванов.

Большинство наблюдателей также отметили, что помещения оборудованы столами и стойками (88,9 %). В основном эксперты насчитали от 1 до 5 столов в помещении (74,6 %). При этом чаще всего столы размещены в стороне от входа для удобства посетителей (87 %).

Все эксперты отметили, что в здании оборудована туалетная комната. При этом наличие специальной туалетной комнаты для инвалидов отметили 33,3 % наблюдателей, в основном в МФЦ. Из ИОГВ оборудована специальная туалетная комната для инвалидов лишь в Департаменте социальной защиты населения Томской области.

В большинстве организаций не предоставляются услуги нотариуса (98,1 %). Наличие банковских услуг отметили 50 % экспертов, ксерокопирование – 24,1 %. То, что в помещении предоставляется стационарная телефонная связь, отметили 31,5 % экспертов. Бесплатный доступ к справочным правовым системам зафиксировали 29,6 % наблюдателей - в основном в МФЦ. Другие услуги чаще всего не предоставляются.

Наличие хотя бы одного инфомата в помещении отметили 38,9 % экспертов. В помещениях находятся от 1 до 3 работающих инфоматов – это зафиксировали 37,1 % наблюдателей. Практически все инфоматы оборудованы выходом в сеть Интернет, об этом говорят 95 % наблюдателей.

Эксперты отмечают, что в основном информационные стенды располагаются в секторе информирования и ожидания посетителей (79,6 %). Далее экспертам было предложено оценить наличие отдельных параметров, касающихся информационных стендов. Список предложенных параметров для оценки: доступность стендов для просмотра; перечень оказываемых государственных и муниципальных услуг; информация о сроках предоставления государственных и муниципальных услуг; размеры государственной пошлины и иных платежей; информация о дополнительных (сопутствующих) услугах; информация об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке оплаты; информация о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих услуги; информация о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц; информация о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения; информация о режиме работы и адреса иных ИОГВ, ОМСУ, МФЦ и привлекаемых организаций; административные регламенты предоставления услуг; количество административных регламентов предоставления услуг; списки документов, необходимых для получения услуг; количество документов, необходимых для получения услуг; образцы оформления документов, необходимых для получения услуг; количество образцов оформления документов, необходимых для получения услуг; иная информация, необходимая для получения государственной и муниципальной услуги.

В наибольшей степени на стендах была размещена следующая информация: перечень оказываемых государственных и муниципальных услуг; информация о сроках предоставления государственных и муниципальных услуг; информация о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих услуги; информация о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц; административные регламенты предоставления услуг; списки документов, необходимых для получения услуг; образцы оформления документов, необходимых для получения услуг.

В наименьшей степени представлена информация о дополнительных (сопутствующих) услугах и информация о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения.

При наблюдении условий ведения приема посетителей 38,9 % экспертов отметили наличие в помещении кондиционера. Наличие естественного освещения зафиксировали 72,2 % наблюдателей и 100 % отметили наличие искусственного освещения помещения.

Только в МФЦ действует электронная система управления очередью. Те эксперты, которые зафиксировали наличие электронной системы ведения приема заявителей, также отметили, что она функционирует в течение всего времени приема посетителей (100%). В большинстве случаев эксперты зафиксировали возможность системы регистрировать заявителей в очереди (100%), производить учет заявителей в очереди (94,1%) и автоматически перенаправлять заявителя в очередь на обслуживание (82,4 %).

Абсолютное большинство (83,3 %) экспертов отметили, что очередей в ИОГВ, ОМСУ, МФЦ нет. Если все же очереди наблюдаются, то чаще это происходит у окон или кабинетов, где принимают и выдают документы (11,1 %).

В основном эксперты отмечают, что прием документов осуществляется в кабинетах (63 %) – главным образом в ОМСУ и ИОГВ. Остальные эксперты (37 %) зафиксировали прием документов в окнах (в основном в МФЦ).

Большинство наблюдателей (40 %) насчитали 5 окон для приема документов. Причем данные наблюдения показывают, что не все окна для приема документов работают. Чаще всего прием документов и выдача результатов осуществляются в одних и тех же окнах и кабинетах (66,7%).

Для заявителей, находящихся на приеме, были предусмотрены места для сидения (100,0%) и места раскладки документов (94,4 %).

Телефонное взаимодействие с гражданами организовано следующим образом: чаще всего специального телефона нет, но посетители могут звонить на телефоны служащих (53,7 %), реже действует отдельная телефонная линия (20,4 %). 35,7 % наблюдателей указали на то, что действует многоканальный центр телефонного обслуживания. Многоканальный центр телефонного обслуживания действует для всех подразделений МФЦ.

При звонке в ИОГВ, ОМСУ или МФЦ соединение в большинстве случаев произошло после 1-5 зуммеров – это отмечают 96,3 % экспертов. При этом после установления соединения специалист либо сам ответил на все заданные вопросы (92,6 %), либо переадресовал звонок другому специалисту (7,4 %).

**Предложения по повышению качества и доступности предоставления государственных (муниципальных) услуг.**

Наибольшее влияние на уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг оказывает доступность получения информации, количество обращений, в том числе возможность сдать документы с первого раза, срок предоставления услуги, профессионализм и вежливость сотрудников.

Решению вопроса по снижению количества обращений и повышению удовлетворенности заявителей доступностью получения информации должны способствовать такие нововведения, как использование механизмов получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и развитие системы многофункциональных центров. Необходимо продолжать работу по развитию сети и открытию многофункциональных центров в других городах и районах области, увеличивать список предоставляемых услуг. Также необходимо расширять информационное сопровождение в СМИ и Интернете.

Проведение информационной кампании по популяризации инструментов «обратной связи» с получателями государственных (муниципальных) услуг, в том числе механизмов досудебного обжалования нарушений при предоставлении таких услуг, также позволит повысить уровень качества оказания госуслуг.

Оборудование указателями дороги к ИОГВ, ОМСУ и МФЦ также позволит создать более комфортные условия для заявителей при получении услуг.

Важно отметить, что информированность о нововведениях в сфере стандартизации и регламентации административных процедур также весьма невысока. Четверть граждан не знакома с положениями административных регламентов; их содержание не влияет на ожидания граждан от получения государственных (муниципальных) услуг.

Достаточно значимыми факторами, которые влияют на качество оказания услуг, являются и такие характеристики, как вежливость и профессионализм ведущих прием в государственных и муниципальных органах сотрудников. Повысить профессиональные качества специалистов помогут мастер-классы от профессионалов, круглые столы, конференции, проведение регулярных процедур аттестации и оценки специалистов.

Помимо обучения в сфере профессиональных знаний, необходимо проводить тренинги по работе с посетителями, повышению стрессоустойчивости, разрешению конфликтных ситуаций.

Время ожидания в очереди можно сократить, внедрив систему электронной записи и записи по телефону для тех ИОГВ и ОМСУ, в которых данные механизмы еще не внедрены. Если очередь по каким-то причинам все же нельзя сократить, то необходимо создать максимально комфортные условия для посетителей, ожидающих своей очереди. Для этого нужно полное техническое оснащение места ожидания очереди для всех категорий населения. Наличие в помещении кондиционера позволит сделать пребывание граждан в помещении более комфортным. Установка системы звукового информирования облегчит пребывание в очереди как простым гражданам, так и заявителям с ограниченными возможностями, что также актуально для ОМСУ и ИОГВ.

Повысить качество предоставления услуг также поможет введение сопутствующих получению услуг функций в тех учреждениях, в которых они отсутствуют в настоящее время. Заявителям может быть предложено прямо в здании организации воспользоваться услугами нотариуса, ксерокса, стационарной телефонной связи, также можно организовать свободный доступ к справочной правовой системе.