

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**  
**по результатам выполнения работ по мониторингу качества**  
**предоставления государственных и муниципальных услуг**  
**на территории Калужской области**  
**за 2018 год.**

Настоящий аналитический отчет содержит основные результаты социологических опросов, проведенных в целях выявления, анализа и оценки степени достижения целевых значений следующих показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее - Указ № 601), относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг:

- уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг;
- снижение среднего числа обращений представителей бизнес - сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

Проведенное исследование позволяет сделать ряд важных выводов относительно качества предоставления государственных услуг в Калужской области. Одним из важных показателей качества государственных услуг, установленных Указом № 601, является доля населения субъекта РФ, удовлетворенного качеством их предоставления. Исследование позволило оценить этот показатель для Калужской области на уровне 91%. Необходимо отметить, что нормативное значение по данному показателю составляет 90,0% со сроком достижения к 2018 году. Таким образом, в целом можно говорить о том, что основной федеральный норматив по оказанию государственных услуг органами исполнительной власти Калужской области на сегодняшний день выдержан. Соответственно, для достижения нормативных показателей удовлетворенности в последующие годы необходима работа по сохранению качества оказания услуг на достигнутом уровне.

Тройка наиболее востребованных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и органами местного самоуправления в Калужской области, по данным опроса, выглядит следующим образом: регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (30,4%), оформление (перерасчет) пенсии (11,8%), получение заграничного паспорта (11,7%), получение или замена паспорта гражданина РФ (11,4%) и получение ежемесячного пособия на ребенка (10,1%). Соответственно, эти услуги необходимо рассматривать в качестве приоритетных, и оказание которых будет определяюще влиять на оценку ситуации в целом. Соответственно, необходимо выделить перечень услуг, уровень удовлетворенности качеством которых не дотягивает до необходимых 90%. К ним следует отнести:

Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ – 87,6%

Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка – 88,1%

Получение заграничного паспорта – 89,0%

Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации – 89,5%.

В целом граждане демонстрируют высокий показатель удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг в Калужской области, который можно оценить,

как стабильный с небольшой тенденцией к росту (2013 г. – 82%, 2014 г. – 84%, 2015 г. – 83%, 2016 г. – 85%, 2017 – 90%, 2018 – 91%). При этом 41,2% от тех жителей области, кто пользовался услугами ранее, считают, что качество их предоставления заметно выросло. Примечателен также факт, что подавляющее большинство участвующих в опросе граждан (97,6%) ни разу не обращалось с жалобами на качество оказания услуг. Также стоит отметить высокую результативность получения гражданами государственных и муниципальных услуг – только 2,5% респондентов пришлось столкнуться с отказом в предоставлении услуг.

Следующим значимым показателем качества предоставления государственных услуг, согласно Указу № 601, является время, потраченное заявителями на обращение в орган власти или местного самоуправления в связи с получением государственной или муниципальной услуги. Средневзвешенное значение временных затрат заявителей по результатам опроса составило: на подачу документов – 10 минут, на получение результата услуги – 8 минут. То есть можно констатировать тот факт, что значение находится в пределах допустимого нормативного показателя до 15 минут. Также не менее важным показателем (в связи с исполнением Указа № 601) является количество обращений представителей бизнес-сообщества в органы власти за получением услуг, которые связаны со сферой предпринимательской деятельности. Средневзвешенное количество обращений в органы власти составило по данным получателей 1,80 раза при нормативном значении 2 раза.

В ходе исследования было установлено, что для жителей Калужской области основными составляющими качества оказания государственных услуг, на которые они ориентируются при оценке удовлетворенности, являются вежливость и профессионализм сотрудников (33,3%), удобство графика работы учреждения (32,6%), сокращение числа требуемых документов (28,1%), упрощение заполнения запросов и официальных бланков (27,3%), сокращение времени ожидания в очереди (24,3%). Также исследование позволило установить наиболее значимые проблемы для граждан при получении государственных услуг, среди них – большие очереди (27,3%), «хождение» по многим кабинетам и учреждениям (23,6%), сложность заполнения официальных форм и бланков (16,0%), требование избыточных документов и сведений (14,7%) и отсутствие необходимой информации об услуге (11,3%). Как видно, часть значимых характеристик предоставления услуг, важных для получателей, находятся в проблемной зоне.

В целом количеством обращений за получением услуги остались удовлетворены 87% опрошенных. При этом подавляющее число респондентов (90,7%) отметили, что им удалось сделать запрос (сдать документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

Анализируя не нормативные, но значимые для получателей характеристики государственных услуг, можно говорить о том, что в целом большинство из них реализовано на высоком уровне. Так, удовлетворены количеством документов, необходимых для получения услуги, 82,2% опрошенных, вежливостью – 94,2%, профессионализмом – 91,8%, условиями ведения приема – 90,3%, общим сроком предоставления услуг (получения результата) – 78,1%. Отдельно стоит отметить, что в текущем исследовании заметно выросла удовлетворенность показателем финансовых затрат заявителей (в 2018 году она составила 87,8% против 70% в предыдущих периодах). Необходимо отметить, что с затратами на получение услуг столкнулись 56,1% заявителей. При этом средневзвешенные затраты этих заявителей составили 2730 рублей на человека, столкнувшегося с финансовыми затратами, или 1276 рублей от всех получателей государственных и муниципальных услуг.

Следует отметить, что настоящее исследование не выявило случаи, в которых

получателям государственных и муниципальных услуг пришлось бы стимулировать должностное лицо с целью ускорить время предоставления услуги или увеличить вероятность ее получения.

В ходе проведения мониторинга также было произведено изучение показателя «доступность получения информации о порядке предоставления государственной или муниципальной услуги». В целом удовлетворенность данным параметром оценили 82,3% респондентов. Около 88,9% заявителей, так или иначе, знакомы с административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг (из них хорошо ориентируются в регламентах (стандартах) услуги 37,7% опрошенных, что заметно превышает показатели, зафиксированные предыдущими исследованиями). 94,9% опрошенных получателей государственных и муниципальных услуг оказались осведомлены о работе МФЦ, в 86,3% случаев они также слышали о работе Единого портала государственных и муниципальных услуг. При этом 60,8% из тех, кто посещал Единый портал государственных и муниципальных услуг, делали это с целью получения информации об услуге.

В ходе исследования выяснилось, что по ряду важных вопросов знаний респондентов оказалось недостаточно: половина опрошенных (49,1%) не знали о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти. Однако, следует отметить, что данный показатель значительно улучшился по сравнению с предыдущими исследованиями, когда он составлял более 50% опрошенных, т.е. положительная тенденция налицо при условии сохранения и увеличения активности соответствующих пропагандистских мероприятий.

Резюмируя выводы по исследованию, рекомендуется проведение следующей системы мероприятий для повышения качества предоставления государственных услуг в Калужской области:

- 1) мероприятия, направленные на повышение качества информирования населения, в особенности, по следующим темам: об обязанностях, установленных нормативно-правовыми актами для органов исполнительной власти при предоставлении государственных услуг; об административных регламентах предоставления услуг; о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг; о возможностях Единого портала государственных и муниципальных услуг через каналы: традиционные СМИ (ТВ, радио, пресса), информационные стенды и буклеты в местах оказания услуг, по почтовым ящикам, информация на сайтах органов власти, на популярных сайтах, посещаемых населением. Основные критерии подачи информации – простота, яркость, запоминаемость;
- 2) мероприятия по обеспечению возможности предоставления государственных услуг в электронном виде и популяризации использования механизма получения услуг посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг среди населения с целью максимального охвата аудитории;
- 3) в ближайшей перспективе – подробный анализ и улучшение значимых для получателей услуг характеристик качества (вежливость и профессионализм сотрудников, удобство графика работы учреждения, сокращение числа требуемых документов, упрощение заполнения запросов и официальных бланков, сокращение времени ожидания в очереди) с целью повышения общих показателей качества обслуживания населения.