Академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

Мониторинг качества предоставления отдельных государственных услуг для бизнеса в сфере внешнеторговой и инвестиционной деятельности

Государственный контракт № 2409-09-10 от 21.09.2010

Москва,
2010 г.

Цель и задачи проекта

ЦЕЛЬ: Определение качества (с учетом временных и материальных издержек) исполнения государственных функций и предоставления отдельных государственных услуг для бизнеса в сфере внешнеторговой и инвестиционной деятельности

ЗАДАЧИ:

1. Анализ полных издержек получения 30 государственных услуг для бизнеса*
2. Подготовка по каждой услуге перечня обращений (процедур) в органы власти и подведомственные организации;
3. Определение реальной стоимости результатов услуг и отдельных процедур;
4. Определение затрат времени на получение результатов услуг и отдельных процедур;
5. Описание региональной практики предоставления государственной услуги (если применимо);
6. Выявление наиболее актуальных проблем предоставления государственных услуг и выработка предложений по их решению

**** Перечень услуг указан на следующем слайде***

Код услуги и наименование услуги

(используется нумерация согласно Перечню Технического задания Государственного контракта)

Комплексные госуслуги в сфере недвижимости

1. Строительство многоквартирного жилого дома (с получением земельного участка под строительство)
2. Строительство промышленного предприятия (предпочтительно отрасль машиностроения)
3. Строительство индивидуального жилого дома (с приобретением земли с целевым назначением под индивидуальное жилищное строительство)
4. Согласование переустройства жилого помещения (с сохранением профиля)
5. Согласование перевода жилого помещения в нежилое

Универсальные госуслуги для бизнеса

6. 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
7. Согласование санитарно-защитной зоны предприятия
8. Получение санитарно-эпидемиологического заключения на продукцию
9. Получение санитарно-эпидемиологического заключения на проектную и нормативно-техническую документацию
10. Получение санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии производства требованиям санитарных правил
11. Получение аттестации рабочих мест по условиям труда
12. Разработка и регистрация декларации пожарной безопасности
13. Выдача разрешений на выбросы и сбросы загрязняющих веществ в окружающую среду и на вредные физические воздействия на атмосферный воздух
14. Утверждение нормативов образования отходов и лимитов на их размещение
15. Утверждение паспортов опасных производственных отходов
16. Лицензирование деятельности по эксплуатации взрывопожароопасных производственных объектов

Отдельные госуслуги для бизнеса

17. Выдача разрешений на международные и межрегиональные перевозки тяжеловесных и/или крупногабаритных грузов
18. Допуск российских перевозчиков к осуществлению международных автомобильных перевозок
19. Выдача специальных разрешений на осуществление международных автомобильных перевозок опасных грузов
20. Импорт лекарственных средств

Комплексные госуслуги в сфере внешнеторговой деятельности

21. Импорт цветов
22. Импорт семян
23. Экспорт зерна
24. Импорт промышленного оборудования гражданского назначения (станков)
25. Экспорт готовой гражданской продукции отрасли машиностроения (экспорт промышленного оборудования гражданского назначения)

Государственные услуги, проходящие комплексную оптимизацию

26. Выдача разрешений на ввоз, вывоз и транзит по территории Российской Федерации подкарантинной продукции
27. Лицензирование образовательной деятельности образовательными учреждениями высшего профессионального образования
28. Государственная аккредитация образовательных учреждений высшего профессионального образования
29. Предоставление официальной статистической информации по запросам граждан и организаций (при необходимости)
30. Оформление приглашений и принятие решений о выдаче виз иностранным гражданам и лицам без гражданства (при необходимости)

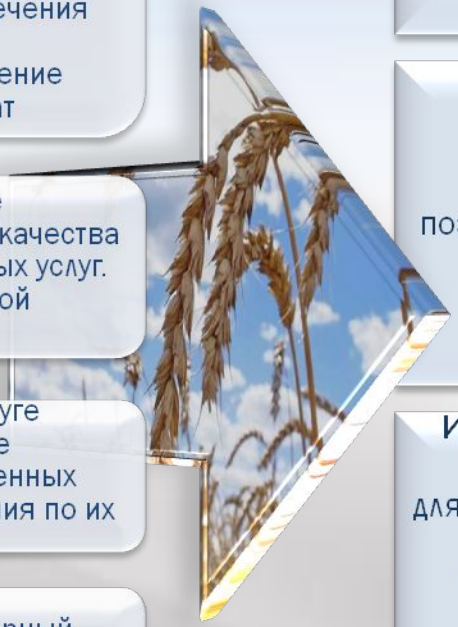
Результаты исследования и область их применения

По каждой государственной услуге определены реальные издержки времени и материальных затрат получателей государственных услуг, оценена практика привлечения посредников и неформальных платежей, рассчитано соотношение нормативных и реальных затрат

Выявлены наиболее критичные факторы, влияющие на оценку качества предоставления государственных услуг. Разработан индекс интегральной оценки качества услуг

По каждой государственной услуге выявлены наиболее актуальные проблемы качества государственных услуг и разработаны предложения по их решению

Сформирован единый многомерный массив статистических данных об исследованных государственных услугах



Основные направления мероприятий по совершенствованию государственного управления на среднесрочную перспективу

Универсальная технология и исходные данные проведения исследований, позволяющие проводить мониторинг качества предоставления государственных услуг на постоянной основе

Инструментарий оценки качества государственных услуг для обеспечения поддержки принятия управленческих решений *(отслеживание динамики изменения качества государственных услуг во времени, выявление «проблемных» зон предоставления государственной услуги, определение первоочередных мер корректирующего воздействия)*

Алгоритм выполнения работ

- Разработка методического обеспечения проведения исследования
- Оценка нормативно установленных издержек (на основе анализа НПА)
- Оценка реальных издержек получателей услуг на основе анкетирования, глубинных интервью, фокус-групп
- Оценка доступности и комфортности предоставления услуг
- Описание региональной практики предоставления услуги
- Комплексная оценка качества услуг
- Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги
- Разработка предложений по повышению качества услуг

Методология проведения работ

Описание базовых подходов проведения исследования качества предоставления государственных услуг, включая проведение опросов представителей органов власти и получателей государственных (муниципальных) услуг

Методы сбора информации и формирования массива данных от получателей государственных (муниципальных) услуг, от общественных и экспертных организаций, а также из других источников по вопросам качества предоставления отдельных государственных услуг

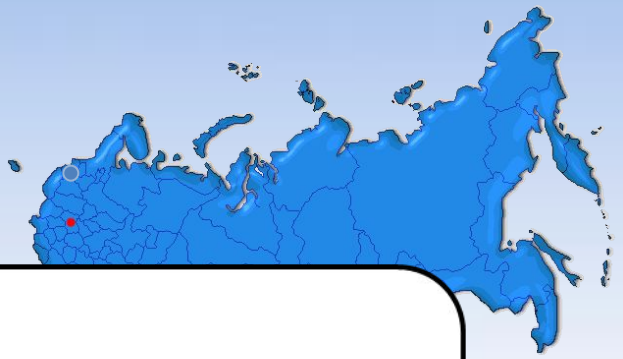
Рекомендации по **обеспечению ввода и ведения данных** по результатам проведения мониторинга качества государственных (муниципальных) услуг с использованием **программного обеспечения информационной системы мониторинга качества государственных услуг** (программного обеспечения, примененного в ходе составления массива данных);

Инструментарий формирования баз данных результатов ответов по отдельным услугам в единый многомерный массив статистических данных

Архитектура исследования

Полевые исследования (анкетирование, глубинные интервью, фокус-группы)	Изучение практики предоставления услуг, реальных издержек заявителей
Кабинетные исследования	Изучение нормативно установленных издержек Оценка качества предоставления государственных услуг

Методы проведения полевого исследования



Анкетирование получателей услуг (вкл. посредников) - 1596 *человек*

Интервьюирование представителей органов власти – 256 *человек*

30 государственных услуг
27 субъектов РФ

Проведение глубинных интервью с отраслевыми экспертами – *40*

Проведение 2 фокус-групп

Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек

Количественный анализ

Количество обращений при получении услуги

Время получения услуги

- Среднее время получения услуги
- Соотношение нормативных и реальных материальных/временных издержек
- Соотношение ожидаемых получателями и реальных материальных/временных издержек

Стоимость услуги

- Средняя общая стоимость услуги
- Средняя официальная стоимость услуги
- Средняя неофициальная стоимость услуги
- Средняя доля респондентов, отметивших факт неофициальных платежей
- Соотношение официальных и неофициальных платежей
- Доля неофициальных платежей в общей стоимости
- Соотношение нормативных и реальных материальных/временных издержек
- Соотношение ожидаемых и реальных материальных/временных издержек

Качественный анализ

Оценка доступности и комфортности предоставления услуги

Факторы, обуславливающие необходимость обращения к посредникам

Коэффициент комплексной оценки качества услуги

Иные проблемы

- ключевые параметры (по оценкам получателей)

Формирование интегрированного показателя качества предоставления услуги

Ключевые параметры оценки качества услуг

- Количество обращений при получении услуги
- Стоимость услуги
- Время получения услуги

$$\frac{\text{Ожидания получателей услуг}}{\text{Реальные издержки}} \times \text{Значимость параметра для получателей услуг}$$

+

$$\frac{\text{Ожидания получателей услуг}}{\text{Реальные издержки}} \times \text{Значимость параметра для получателей услуг}$$

+

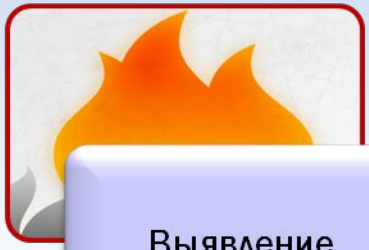
$$\frac{\text{Ожидания получателей услуг}}{\text{Реальные издержки}} \times \text{Значимость параметра для получателей услуг}$$

Комплексная оценка качества предоставления государственной услуги

Нормативное значение комплексной оценки равно 1.

Интегрированный показатель – инструмент принятия управленческих решений в государственной сфере с целью повышения качества предоставления государственных услуг

Комплексная оценка качества предоставления услуги



Выявление проблемных зон

Разработка мер преобразующего воздействия

Анализ

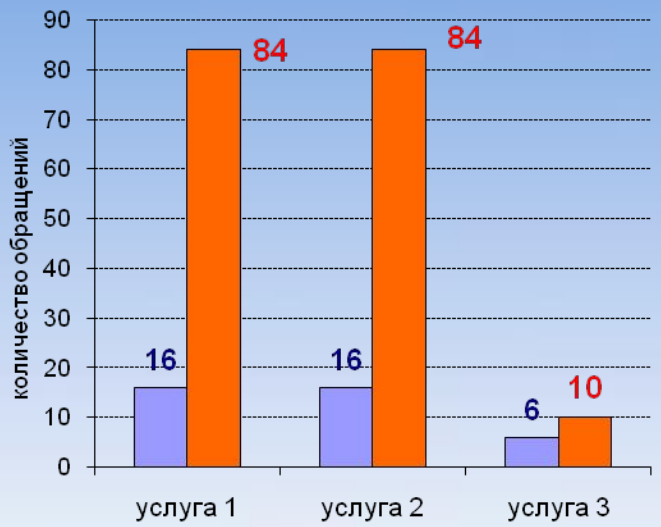
- динамики повышения качества предоставления государственной услуги во времени
- качества предоставления различных услуг (групп услуг) между собой
- факторов, необходимых для существенного повышения качества оказания государственной услуги

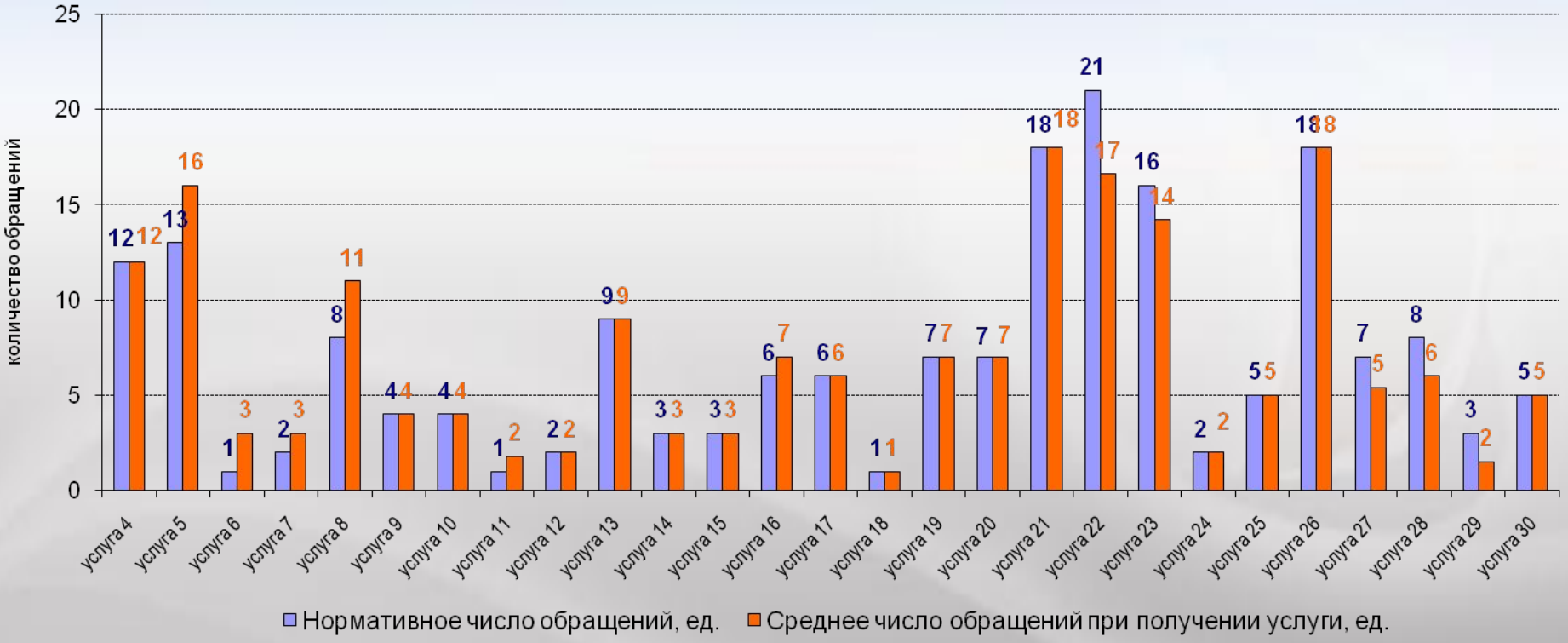
Содержание массива данных

Наименование услуги (функции)

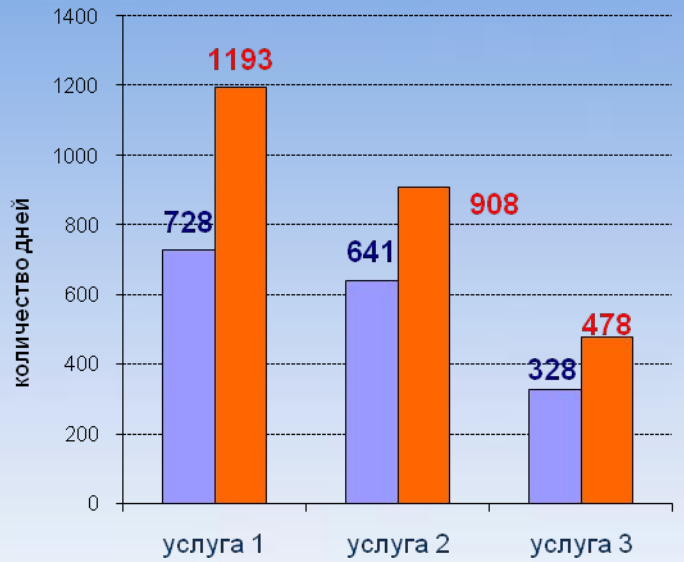
- Перечень обращений (процедур)
- Результаты обращений (процедур)
- Реальная стоимость результатов услуг и отдельных процедур (руб.)
- Временные затраты на получение результатов услуг и отдельных процедур (дней)
- Перечень актуальных проблем
- Предложения по решению проблем

Соотношение нормативного и реального количества обращений, необходимых для получения конечного результата государственных (муниципальных) услуг

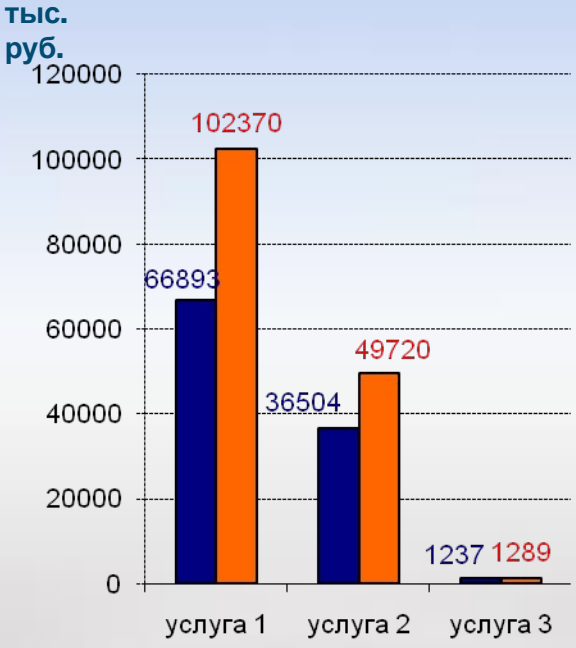




Соотношение нормативных и реальных временных издержек

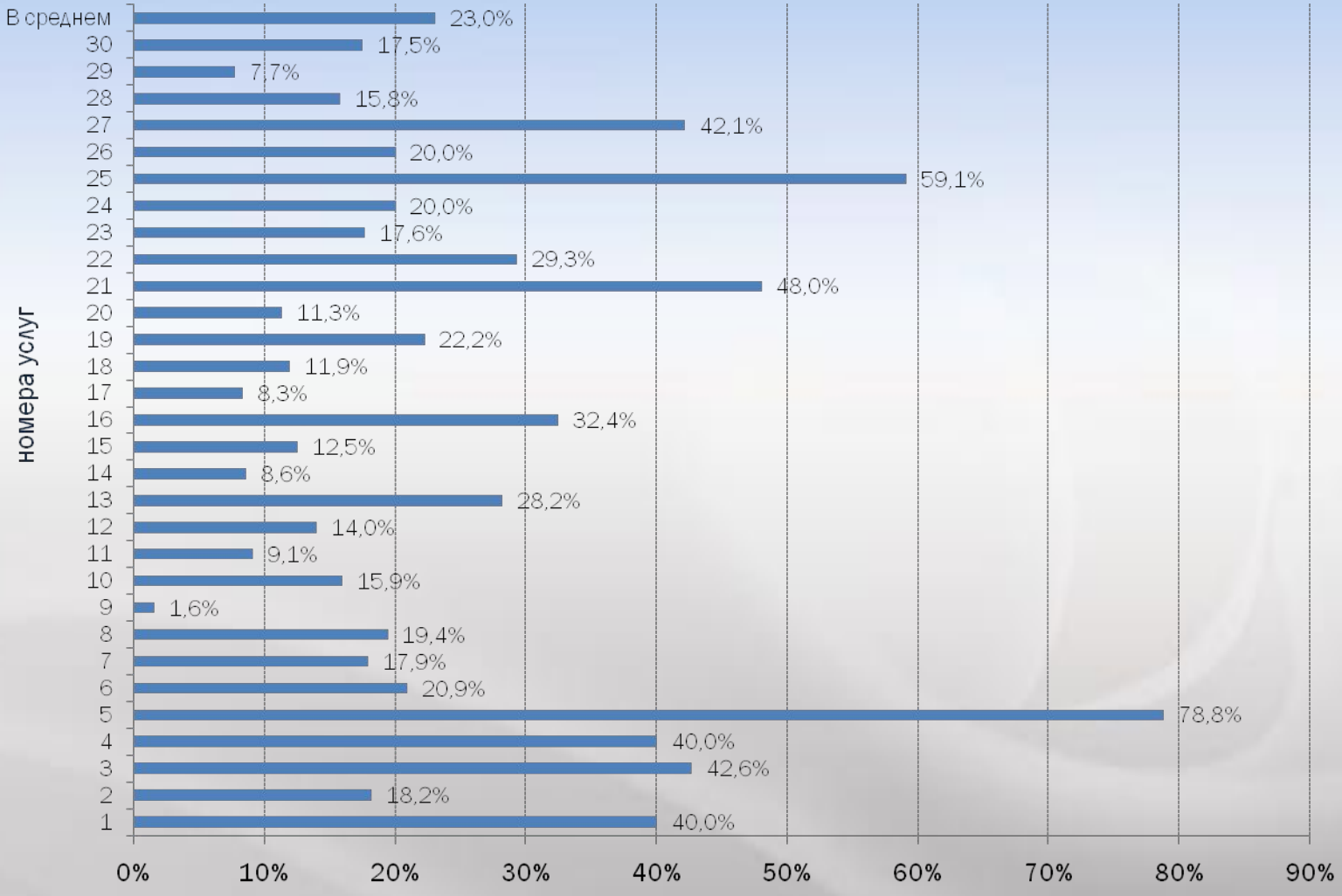


Соотношение нормативных и реальных материальных издержек

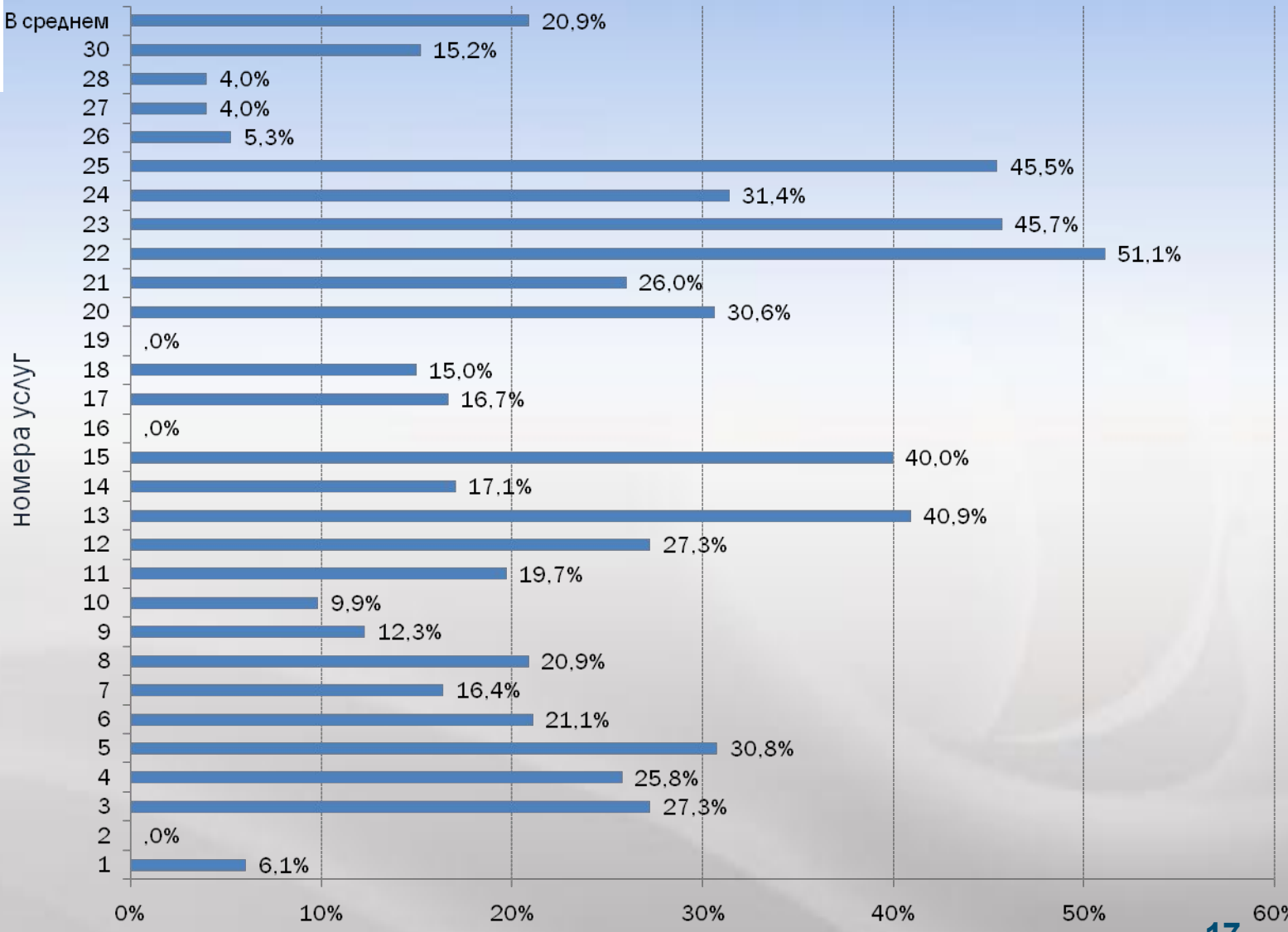


Приведены услуги, по которым возможна оценка стоимости на основе нормативных правовых актов.
Во многих случаях определить нормативную стоимость не представилось возможным в виду утверждения такой стоимости актами подведомственных организаций, на уровне прейскурантов коммерческих организаций, либо отсутствием таких актов.

Средняя доля респондентов, отметивших факт неофициальных платежей, %

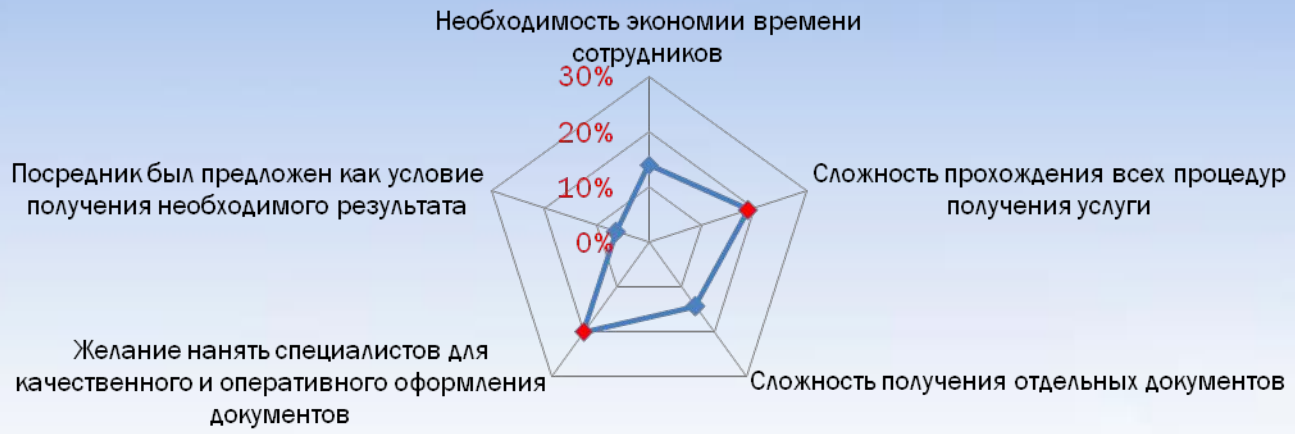


Средняя доля респондентов, отметивших факт привлечения посредников, %

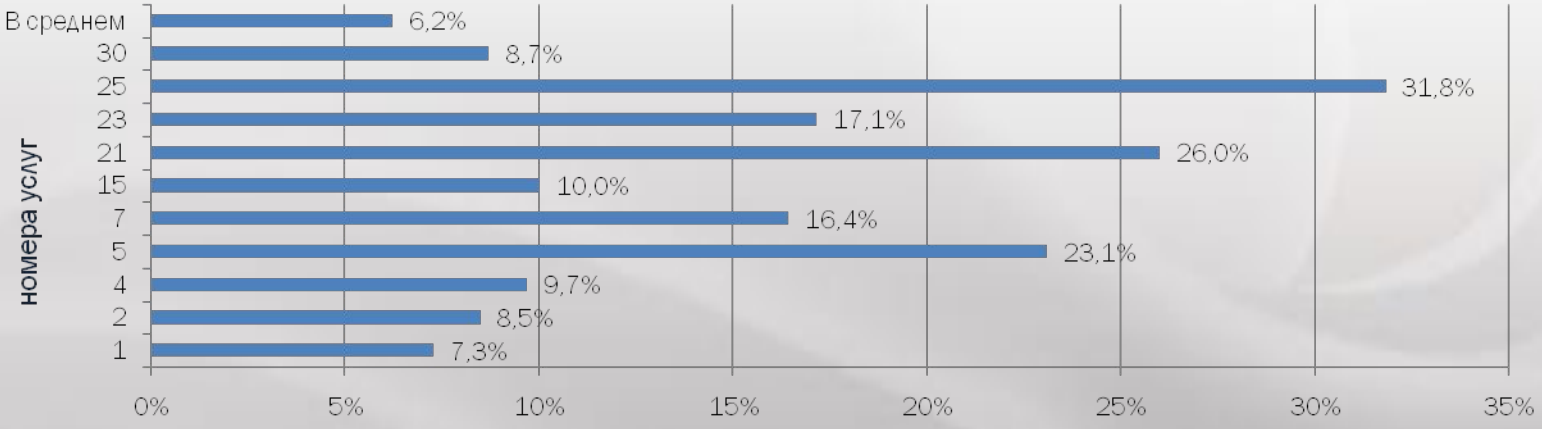


Факторы, обуславливающие необходимость обращения к посредникам

Причины привлечения посредников *(в среднем по выборке)*



Причина привлечения посредников
«посредник был предложен как условие получения необходимого результата»



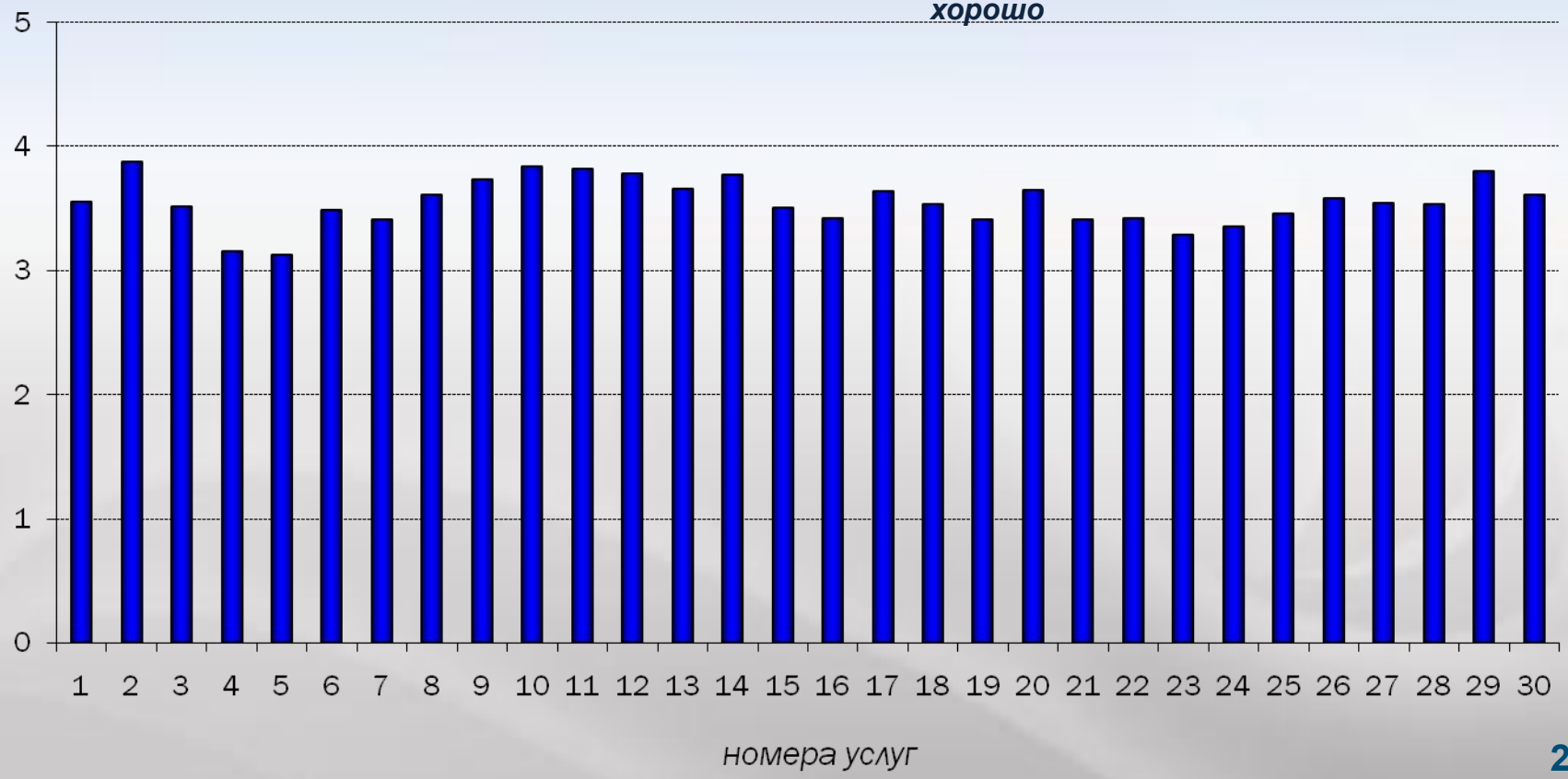
Указаны услуги, где причина "посредник был предложен как условие получения необходимого результата" выше среднего значения

Показатели оценки доступности и комфортности предоставления услуги

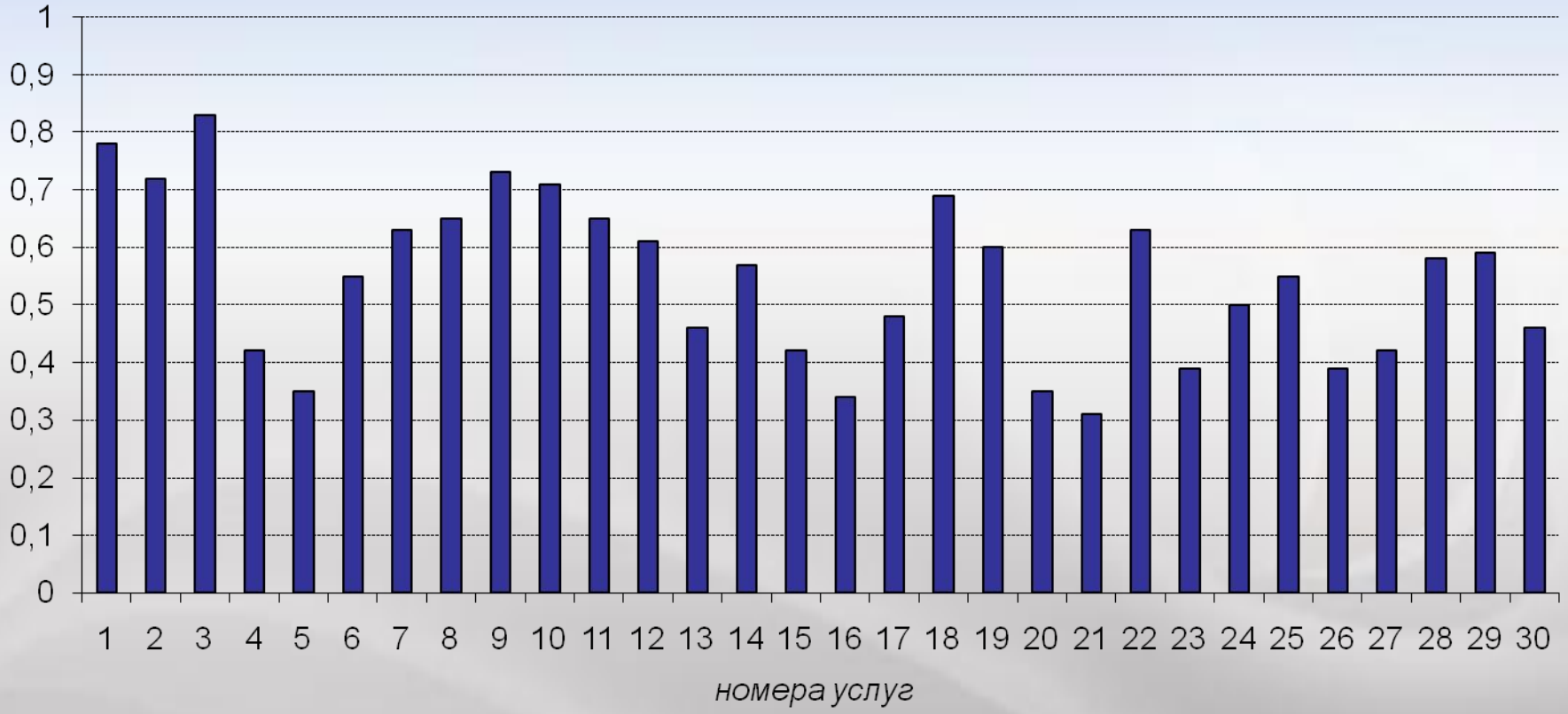
Доступность информации о порядке предоставления услуги	Полнота и понятность предоставленной информации	
Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу	Удобство графика работы	Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти
Территориальная доступность учреждения *(удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)*	Информационная доступность *(информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.)*	Условия ведения приема посетителей *(условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)*
Соблюдение сроков оказания услуги	Получение информации о стадии рассмотрения обращения	Оценка респондентом по пятибалльной системе: 1- очень плохо, 5 – очень хорошо

Оценка доступности и комфортности предоставления государственных (муниципальных) услуг

Оценка респондентом по пятибалльной системе: 1- очень плохо, 5 – очень хорошо



Индекс комплексной оценки качества услуги



Выявленные типовые проблемы

- Длительные сроки услуги, являющиеся значимыми для бизнеса;
- Завышенная стоимость услуги, являющаяся значимой для бизнеса;
- Несовершенство действующего законодательства;
- Наличие избыточных (дублирующих) действий (процедур);
- Необоснованно (избыточно) запрашиваются определенные документы от заявителя, которые могут быть получены в порядке межведомственного взаимодействия;
- Необоснованно взимается плата за предоставление услуги;
- Понуждение заявителя обращаться в посреднические организации с целью обеспечения гарантии получения положительного результата государственной (муниципальной) услуги в установленные сроки

Распространенная практика неформальных платежей;

- Несоблюдение стандартов комфортности при предоставлении услуги;
- Отсутствие у заявителя необходимой и достаточной информации для получения услуги;
- Несоответствие порядка, установленного нормативными правовыми актами, и реальной практики получения услуги;
- Законодательные изменения порядка получения услуги (процедур, сроков и стоимости, уполномоченных на предоставление услуги органов власти/организаций), не сопровождающиеся комплексными изменениями (задержка выхода подзаконных актов, длительная реструктуризация вновь уполномоченных органов власти и т.п.)

Рекомендации по результатам мониторинга

1. Федеральным органам исполнительной власти – разработать рабочие планы по повышению качества государственных услуг по основным показателям и приступить к их реализации с целью:

- сокращения количества обращений (процедур), необходимых для получения конечного результата услуги (в т.ч. путём организации межведомственного взаимодействия);
- сокращения сроков предоставления услуги;
- определения нормативов материальных затрат заявителей при получении государственных услуг;
- улучшения качества правовой регламентации порядка предоставления государственных услуг

2. Организовать проведение мониторинга на постоянной основе на федеральном, региональном, муниципальном уровнях власти

3. Органам исполнительной власти субъектов РФ, органам местного самоуправления – разработать планы мероприятий проведения мониторинга, провести мониторинг и представить результаты проведения мониторинга.