



Итоги ежегодного мониторинга качества и доступности государственных услуг гражданам, а также исследования степени удовлетворённости граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных, муниципальных услуг

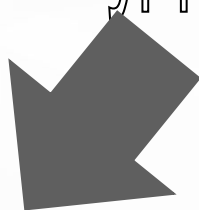


Направления повышения качества деятельности государственных и муниципальных органов

- единый портал государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru (656 услуг ФОИВ);
- стандартизация, реестр государственных и муниципальных услуг;
- предоставление услуг в режиме «одного окна» (более 650 МФЦ в 62 субъектах РФ);
- предоставление услуг в электронном виде;
- организация межведомственного взаимодействия;
- административная ответственность за нарушение стандартов госуслуг.

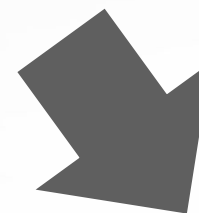


Оценка качества предоставления государственных услуг



1. Исследование общего уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

53% - количество получателей государственных и муниципальных услуг за последние 2 года по отношению к общему населению в возрасте 18 лет и старше.



2. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг

исследование фактических показателей предоставления нескольких наиболее востребованных государственных услуг.



**Результаты исследования общей
удовлетворенности граждан качеством
деятельности органов государственной власти и
органов местного самоуправления в части
предоставления государственных и
муниципальных услуг**



Методика проведения репрезентативного социологического исследования

• Особенности методики исследования:

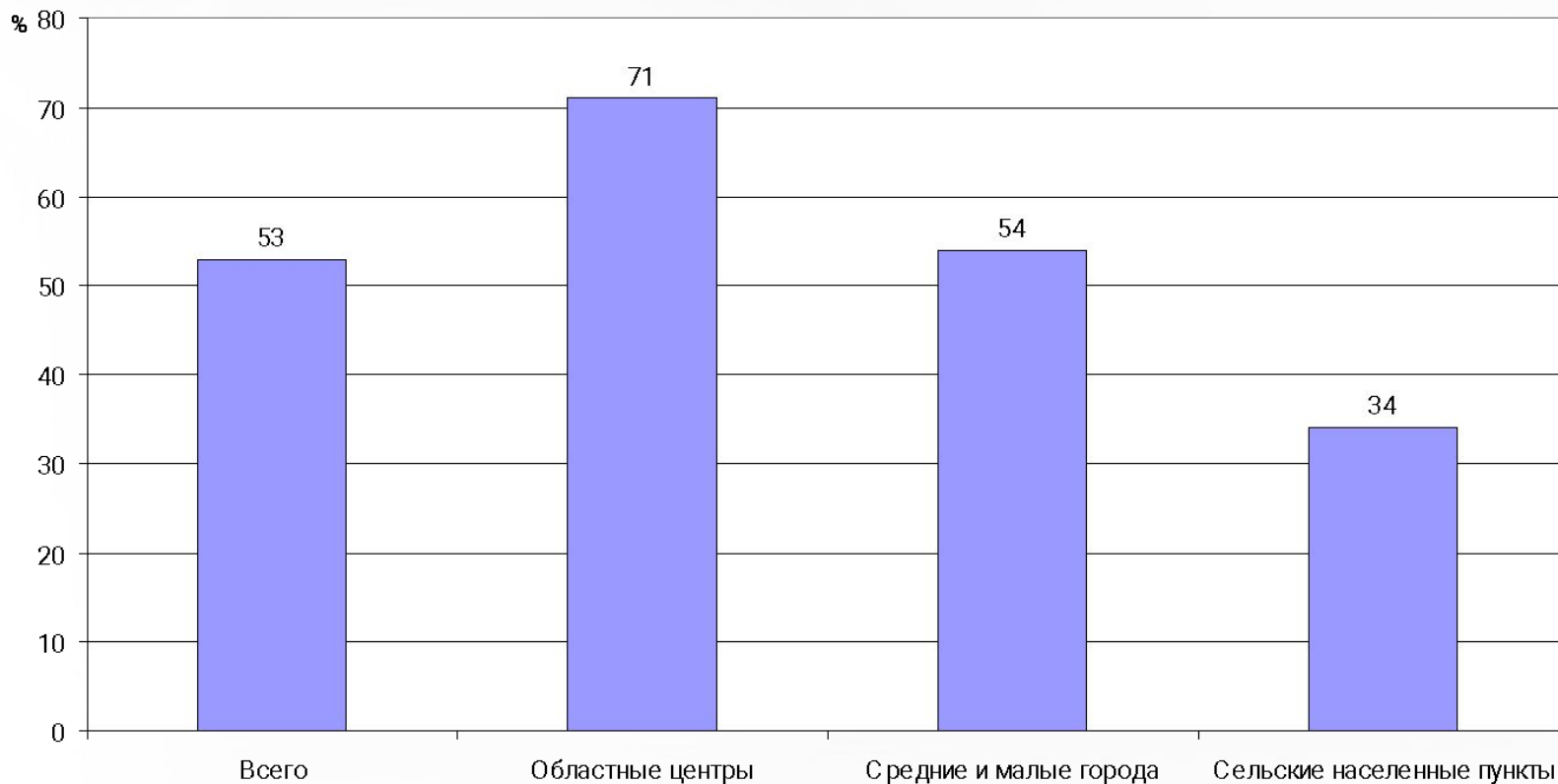
- перечень исследуемых услуг не задавался заранее, а выявлялся в ходе обследования;
- выяснялась удовлетворенность респондента одной, полученной им государственной (муниципальной) услугой;
- опрашивались граждане, которые получили хотя бы одну государственную (муниципальную) услугу в течение 2010-2011 годов.

Выборка: 4150 респондентов, обращавшихся за получением государственных (муниципальных) услуг в 20 субъектах Российской Федерации. Статистическая погрешность 2,5%. *Выявлены из 7 842 опрошенных.*

- Характеристика выборки: многоступенчатая, квотная выборка с применением на завершающем этапе ее формирования и реализации вероятностного отбора респондентов.
- Субъекты РФ, где проводился опрос: Республики Саха (Якутия), Татарстан, Чеченская Республика, Краснодарский, Красноярский, Пермский, Ставропольский, Хабаровский края, Архангельская, Белгородская, Воронежская, Иркутская, Московская, Нижегородская, Ростовская, Свердловская, Челябинская, Ярославская области, гг. Москва и Санкт-Петербург
- Возможность сопоставления результатов по различным группам населения
- Сроки проведения : ноябрь 2011 г.



Доля граждан, получивших государственные (муниципальные) услуги в течение последних 2 лет



34% респондентов за последние 2 года обращались за получением одной государственной (муниципальной) услуги, 25% - за получением 2 услуг



Государственные (муниципальные) услуги, за получением которых в течение последних 2 лет обращалось более 3% респондентов

1. **Регистрация прав на недвижимое имущество, земельный участок** (Росреестр) 9,8%
2. **Регистрация актов гражданского состояния** (органы ЗАГС) 9,2%
3. **Получение или замена паспорта гражданина РФ** (ФМС России) 8,3%
4. **Получение или обмен заграничного паспорта** (ФМС России) 7,3%
5. **Технический осмотр транспортных средств** (ГИБДД МВД России) 6,8%
6. **Оформление (перерасчет) пенсии** (Пенсионный фонд России) 6,7%
7. **Регистрация (снятие с учета) транспортных средств** (ГИБДД МВД России) 6,2%
8. **Получение или замена водительского удостоверения, включая сдачу экзамена** (ГИБДД МВД России) 4,9%
9. **Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ** (органы соцзащиты субъектов РФ) 4,6%
10. **Подача налоговой декларации** (ФНС России) 3,5%
11. **Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения** (муниципальные учреждения) 3,3%
12. **Получение ИНН** (ФНС России) 3,0%

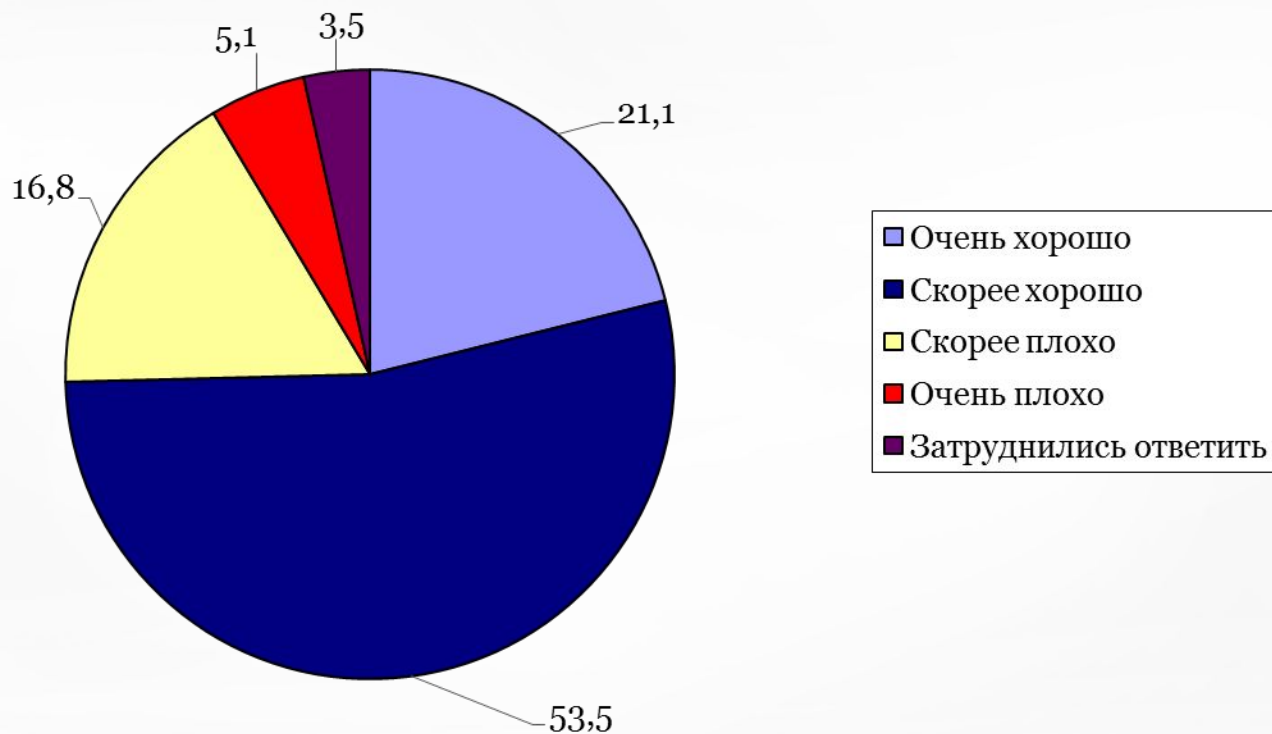


Органы государственной власти (местного самоуправления) в которые обращались респонденты





Оценка качества предоставления государственной (муниципальной) услуги (% от опрошенных)



- в столицах субъектов РФ качество государственных (муниципальных) услуг оценивают хорошо и очень хорошо 77,1% опрошенных, в сельских населенных пунктах – 71,6% опрошенных;

- удовлетворенность качеством государственных (муниципальных) услуг зависит от доходов: среди респондентов с высоким уровнем дохода качество услуг оценивают как хорошее (очень хорошее) 79,1% граждан, среди респондентов с низким уровнем доходов – 67,4% опрошенных

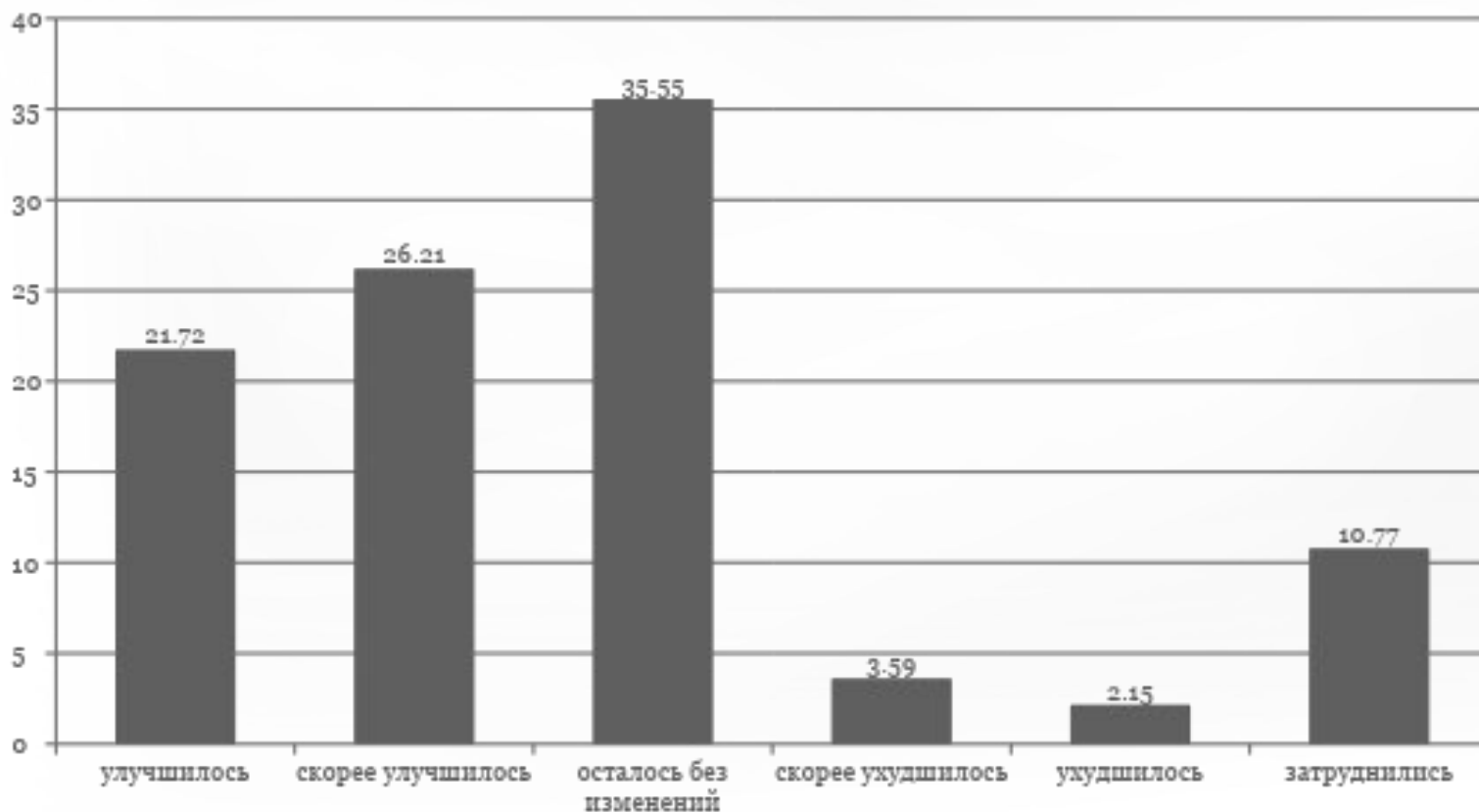


Рейтинг ОГВ и ОМСУ по общему уровню удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг

| Наименование органа | Общая оценка удовлетворенности качеством государственных услуг | |
|---------------------------------------|--|--|
| | место | доля граждан, оценивающих качество услуг как хорошее и очень хорошее |
| Органы ЗАГС | 1 | 92,1 |
| ФМС России | 2 | 81,2 |
| Органы социальной защиты субъектов РФ | 3 | 76,6 |
| ФНС России | 4 | 73,9 |
| Росреестр | 5 | 73,3 |
| Органы местного самоуправления | 6 | 72,8 |
| ПФР | 7 | 70,6 |
| ГИБДД | 8 | 68,3 |
| Органы занятости субъектов РФ | 9 | 60,9 |
| Средняя оценка | | 74,6 |

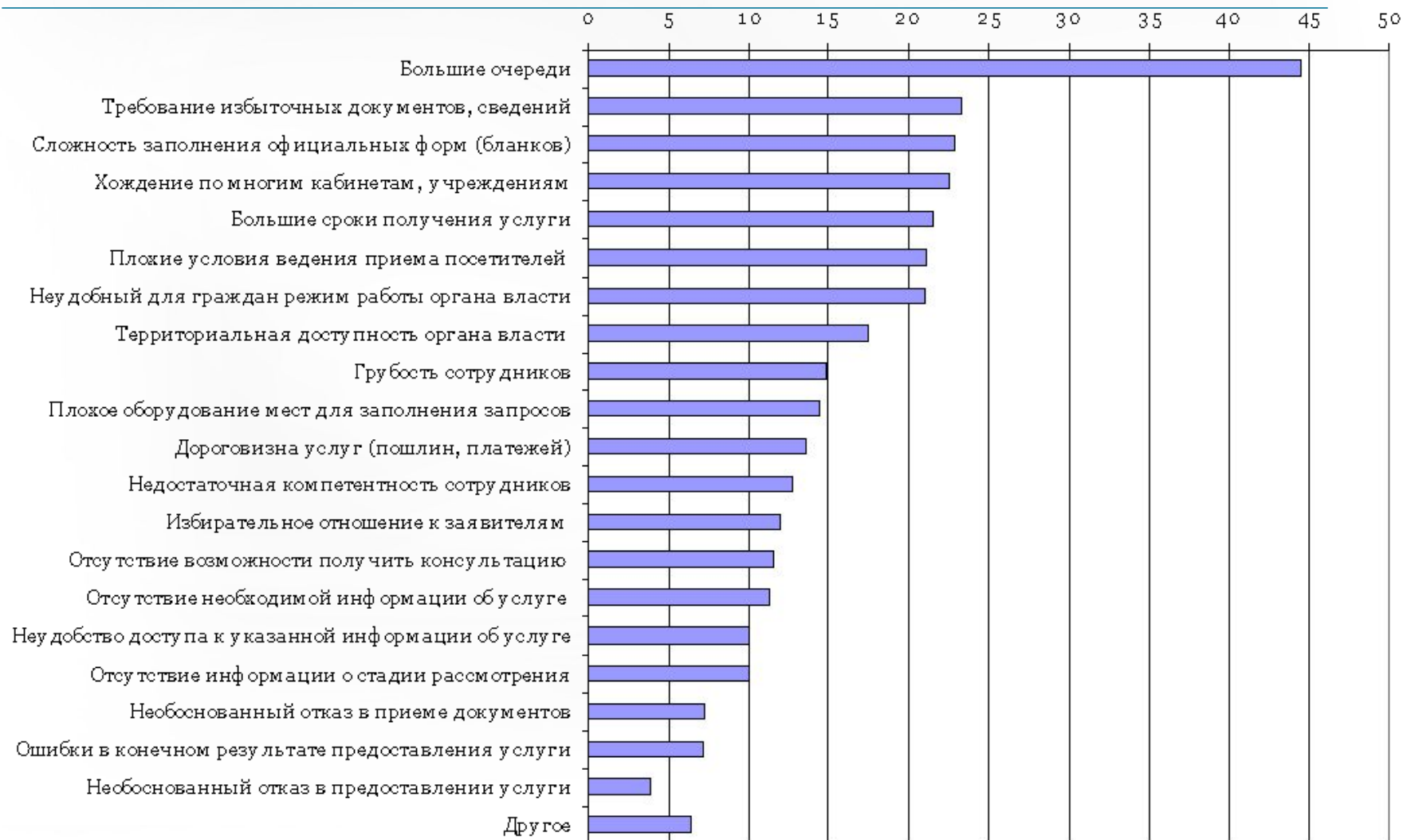


Оценка изменения качества государственных (муниципальных) услуг за последние 6 лет (в % от числа опрошенных, получавших данную услугу ранее)



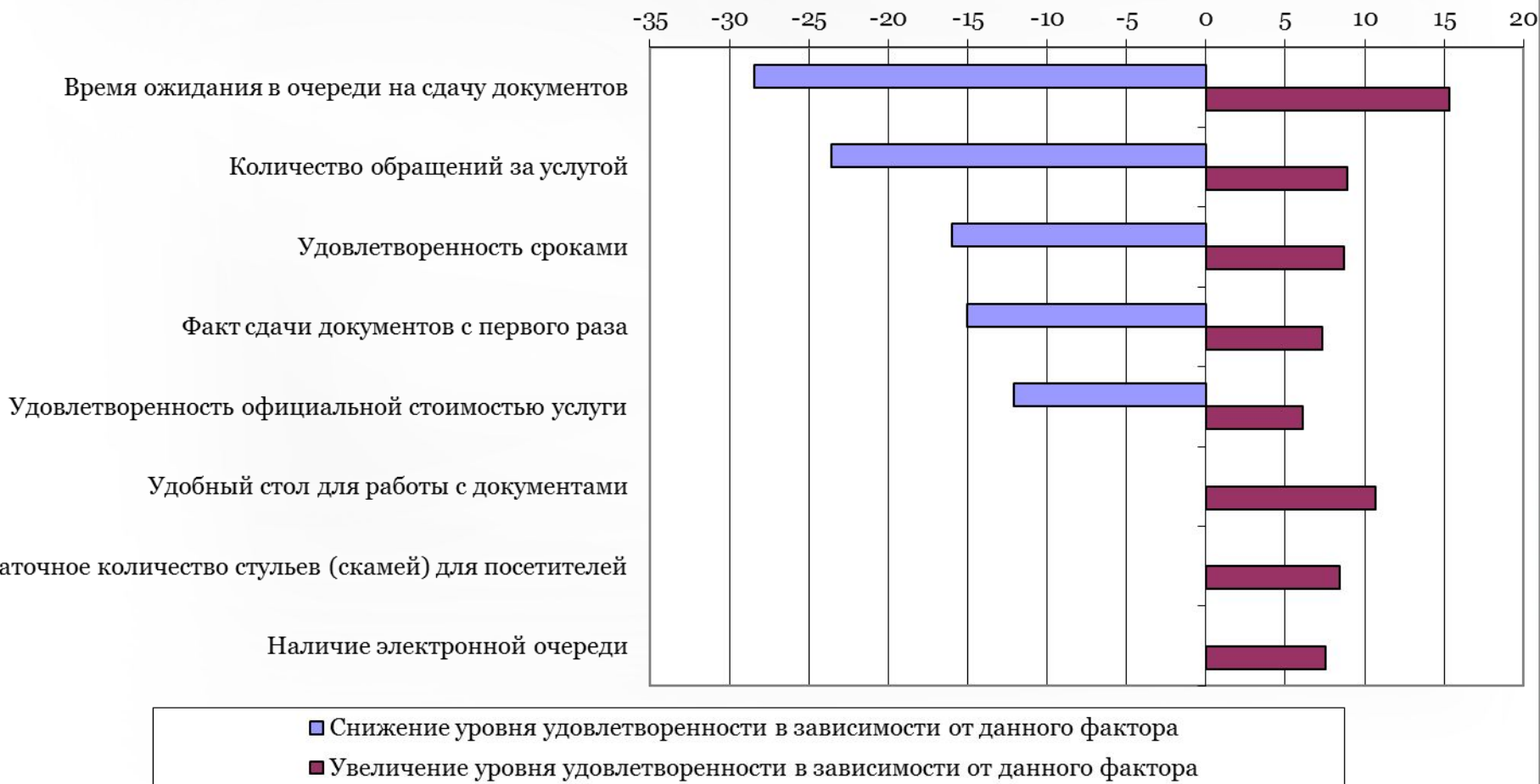


Основные трудности при получении государственных (муниципальных) услуг (в % от числа опрошенных)





Оценка влияния отдельных факторов на удовлетворенность граждан качеством государственных (муниципальных) услуг (отклонение от среднего уровня удовлетворенности качеством услуг)





**Влияние нововведений на оценку качества государственной
(муниципальной) услуги**
*(в зависимости от формы предоставления услуг - % от числа опрошенных,
получивших соответствующие услуги)*

| | Формы предоставления услуги | | | Всего |
|-----------------------|---|-------|--|-------|
| | Непосредственно в органе государственного (муниципального) управления | В МФЦ | В Интернете на Едином портале | |
| Очень хорошо | 20,9 | 29,5 | 26,7 | 21,1 |
| Скорее хорошо | 53,3 | 59,1 | 50,0 | 53,5 |
| Скорее плохо | 17,1 | 8,4 | 16,7 | 16,8 |
| Очень плохо | 5,1 | 2,1 | 4,5 | 5,1 |
| Затруднились ответить | 3,6 | 0,8 | 2,1 | 3,5 |



Достижение показателей Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг

| № | Наименование показателя Концепции | Ед. изм. | Значение показателя | | |
|---|--|----------|---------------------|--------------|-------------|
| | | | 2010 (база) | 2011 (опрос) | 2014 (цель) |
| 1 | Количество обращений гражданина в ОГВ (ОМСУ) для получения одной услуги | раз | 2 | 2,1 | 1 |
| 2 | Среднее время в очереди при обращении гражданина за услугой в ОГВ (ОМСУ) | мин | 55 | 51 | 15 |
| 3 | Уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью услуг, предоставляемых непосредственно в ОГВ (ОМСУ) | раз | - | 74,2 | 60 |
| 4 | Уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью услуг, предоставляемых через МФЦ | раз | - | 88,6 | 95 |



Рекомендации по использованию полученных результатов

1. Обеспечить дальнейшее повышение качества государственных (муниципальных) услуг можно, прежде всего:
 - за счет факторов, в наибольшей степени влияющих на удовлетворенность граждан их качеством, в том числе:
 - *срока оказания услуг;*
 - *количества обращений;*
 - *срока ожидания в очереди.*
 - усиления ориентации административных регламентов (стандартов) государственных (муниципальных) услуг на их потребителя;
 - последовательного внедрения механизмов досудебного (внесудебного) обжалования.
2. ФОИ Вам следует учесть результаты исследования при реализации отраслевых Планов по оптимизации функций, реализации иных мероприятий в рамках административной реформы.



Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг



Об исследовании

Цель исследования

- оценка полных временных и материальных издержек граждан - получателей услуг

| Исследуемые услуги | Региональный охват | Методы исследования (по каждой услуге) |
|--|---|--|
| Выдача паспорта Выдача загранпаспорта | 16 регионов, ок. 5 точек предоставления услуги в каждом регионе | 290 интервью с получателями, оценка условий обслуживания в 80 точках, 45 «контрольных закупок» |
| Регистрация автомобиля Выдача водительского удостоверения | 16 регионов, ок. 3 точек предоставления услуги в каждом регионе | 190 интервью с получателями, оценка условий обслуживания в 48 точках, 33 «контрольных закупки» |

Критерий: массовость услуги

Объект исследования: **«типовая траектория получения услуги»** («**типовой объект наблюдения**») – наиболее массовый алгоритм получения госуслуги (наиболее распространенные характеристики получателя)



Сводные результаты

| Позиция исследования | Выдача паспорта | Выдача загранпаспорта | Регистрация АМТС | Получение прав | Непосредственно получение в/у | Среднее по 4 услугам |
|---|-----------------|-----------------------|--------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|
| Количество обращений | 1 (2) | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| Количество физических посещений | 2,4 | 2,3 | 1,9 | 2,3 | 1,2 | 2,2 |
| Средняя стоимость | 205 руб. | 2543 руб. | 2099 руб. | 17363 руб. | 809 руб. | 1414 руб. |
| Среднее время предоставления результатов | 10,8 дн. | 32,9 дн. | 153,1 мин. | 83,4 дн. | 1,2 дн. | - |
| Среднее время ожидания в очереди на подачу документов | 34 мин. | 37 мин. | | 31 мин. | 14 мин. | 59,6 мин. |
| Средние границы интервала стоимости | 200-240 р. | 2512 – 2888 р. | 1438 – 2869 р. | 15336-21352 р. | 806 -1811 р. | 1239-1952 р. |
| Средние границы интервала времени получения результатов | 8,7-17,7 дн. | 27,3 - 44,5 дн. | 103,3 - 297,9 мин. | 71,1-116,9 дн. | 1,1-2,2 дн. | - |
| Средние границы интервала времени ожидания в очереди | 12,4-93,3 мин. | 12,6 - 86,4 мин. | | 14,5-65,6 мин. | 8,0-25,6 мин. | 34-125,8 мин. |
| Норматив ожидания очереди по регламенту | 20 мин. | 30 мин. | 360 мин. | Не установлено | Не установлено | |
| Норматив срока получения услуги по регламенту | 10 дн. | 30 дн. | | Не установлено | Не установлено | |



Потери населения от ожидания в очереди

| Позиция исследования | 2010 | | | 2011 | | |
|----------------------------------|-----------------|----------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|-------------------------|
| | Время в очереди | Количество обращений | Потери населения | Время в очереди | Количество обращений | Потери населения |
| Регистрация транспортных средств | 108 мин. | 19 млн. | 800,4 млн. руб. | 153,1 мин. | 19,5 млн. | 1283,7 млн. руб. |
| Выдача загранпаспортов | 53 мин. | 5 млн. | 103,4 млн. руб. | 37,0 мин. | (6,8 млн.)* | 108,2 млн. руб. |
| Выдача паспортов | 46 мин. | 8,5 млн. | 152,5 млн. руб. | 34 мин. | 7,9 млн. | 115,5 млн. руб. |
| | | | 1 056,3 млн. руб. | | | 1507,4 млн. руб. |

Рассчитано исходя из данных Росстата по среднему денежному доходу населения в 2010 году 18 552,6 руб. в мес. и 16 851 руб. в мес. в 2009 г.

* оценка на основании данных по числу выданных загранпаспортов за 9 мес.

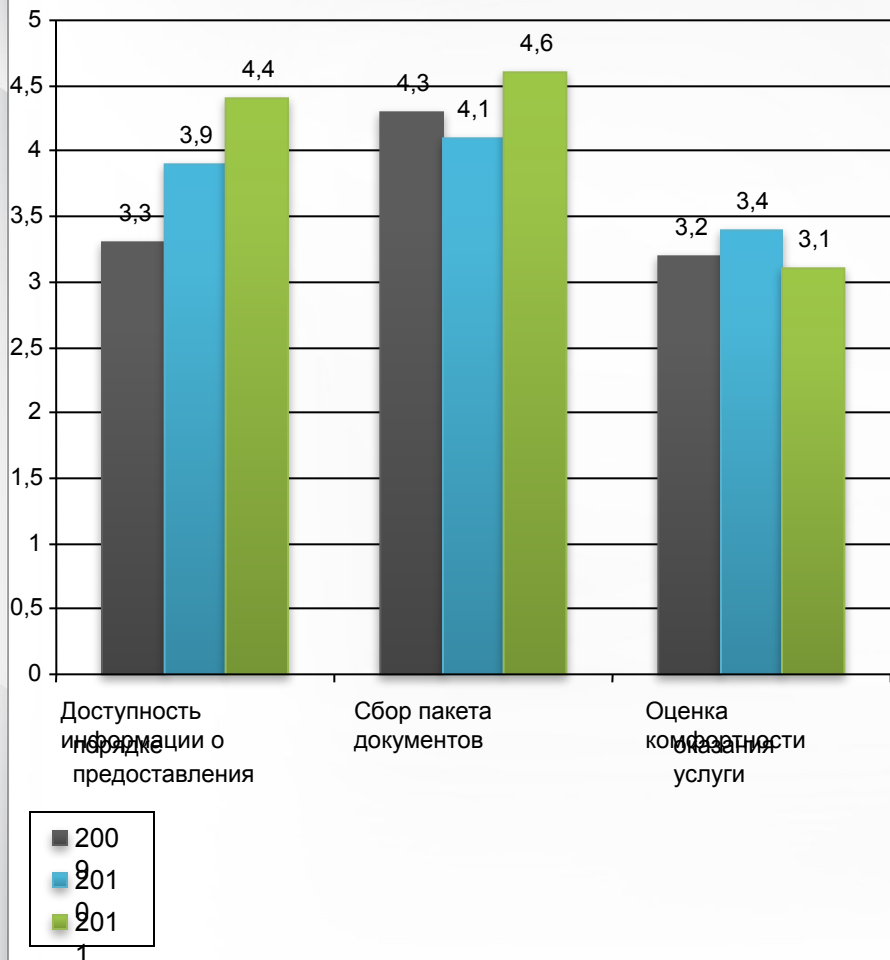
**2011 и 2010 гг.**

| Позиция исследования | Выдача паспорта | | Выдача загранпаспорта | | Регистрация ТС | |
|---|------------------------|----------------|------------------------------|----------------|-----------------------|-----------------|
| | 2011 | 2010 | 2011 | 2010 | 2011 | 2010 |
| Количество обращений | 1 (2) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Средняя стоимость | 205 р. | 200 р. | 2543 р. | 2500 р. | 2099,5 р. | 2043 р. |
| Среднее время предоставления результатов | 10,8 дн. | 12 дн. | 32,9 дн. | 30 дн. | 153 мин. | 108 мин. |
| Среднее время ожидания в очереди на подачу документов | 34 мин. | 46 мин. | 37 мин | 53 мин. | | |
| Средние границы интервала стоимости | 200-240 р. | 200-730 р. | 2512 – 2888 р. | 2500-3284 р. | 1438 – 2869 р. | 1835-3935 р. |
| Средние границы интервала времени получения результатов | 8-18 дн. | 7-22 дн. | 27 - 45 дн. | 30-40 дн. | 103 – 298 мин | 43-410 мин. |

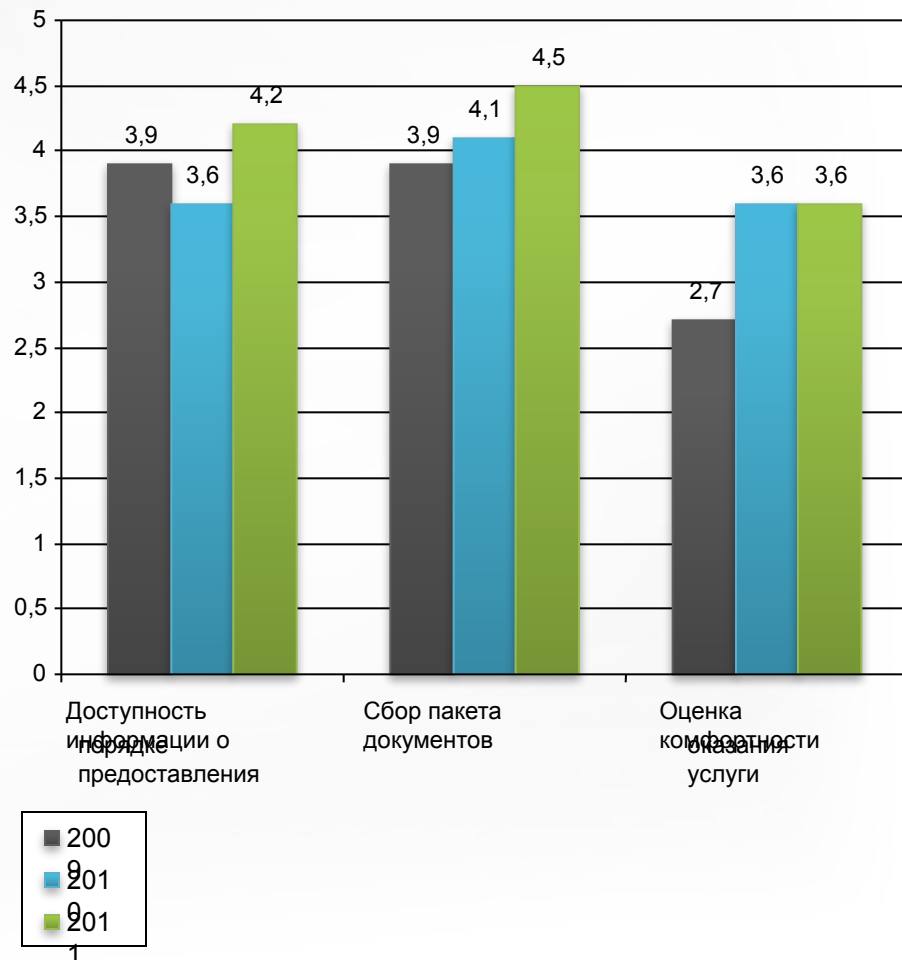


Динамика стандартов обслуживания

Выдача паспорта, ФМС России



Регистрация транспортных средств, ГИБДД





Субъекты РФ

| <i>Название точки</i> | <i>Паспорт</i> | <i>Загранпаспорт</i> | <i>Регистрация ТС</i> | <i>Получение в/у</i> |
|-----------------------|----------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Алтайский край | 1 | 6 | 9 | 5 |
| Волгоградская область | 7 | 10 | 15 | 1 |
| Вологодская область | 7 | 5 | 11 | 8 |
| Ивановская область | 5 | 2 | 5 | 16 |
| Красноярский край | 11 | 3 | 8 | 13 |
| Курская область | 6 | 9 | 3 | 2 |
| Ленинградская область | 14 | 12 | 12 | 14 |
| Москва | 11 | 7 | 4 | 10 |
| Нижегородская область | 9 | 14 | 2 | 14 |
| Республика Дагестан | 9 | 16 | 14 | 3 |
| Республика Татарстан | 13 | 11 | 12 | 12 |
| Санкт-Петербург | 15 | 12 | 5 | 10 |
| Саратовская область | 16 | 15 | 16 | 4 |
| Тюменская область | 3 | 3 | 9 | 6 |
| Челябинская область | 1 | 7 | 5 | 8 |
| Ярославская область | 3 | 1 | 1 | 6 |



Общие подходы к оптимизации предоставления массовых услуг

Главный принцип

дифференциация режимов регулирования

Выделение массовых траекторий и тотальное упрощение режимов регулирования для них

- узаконенный сокращенный срок для «простых» случаев и удлиненный срок для «сложных»
- разделение потоков заявителей не только по услугам и типам обращения (получение/подача), но и по другим характеристикам



Подходы к оптимизации предоставления массовых услуг- 2

Массовые услуги для граждан: главная проблема – условия обслуживания и очереди -> минимизация количества физических посещений

- минимизировать посещение за консультацией (актуальный сайт и инфомат)
- сократить визит с подачей документов:
 - подача заявки в электронной форме;
 - однократное посещение за получением результата;
 - запись на прием on-line

Другие элементы:

- запись по телефону и электронная очередь на прием,
- установка платежных терминалов в помещениях предоставления услуг,
- отслеживание статуса заявки через сайт и информирование о готовности заявки посредством СМС или сайта

Существенный элемент: персонализация госслужащих и обжалование



Спасибо за внимание!