



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 и осуществления контрольно-надзорных функций



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.

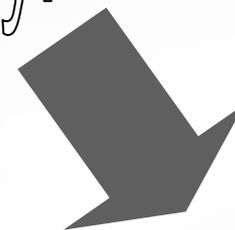


Оценка качества предоставления государственных услуг



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:

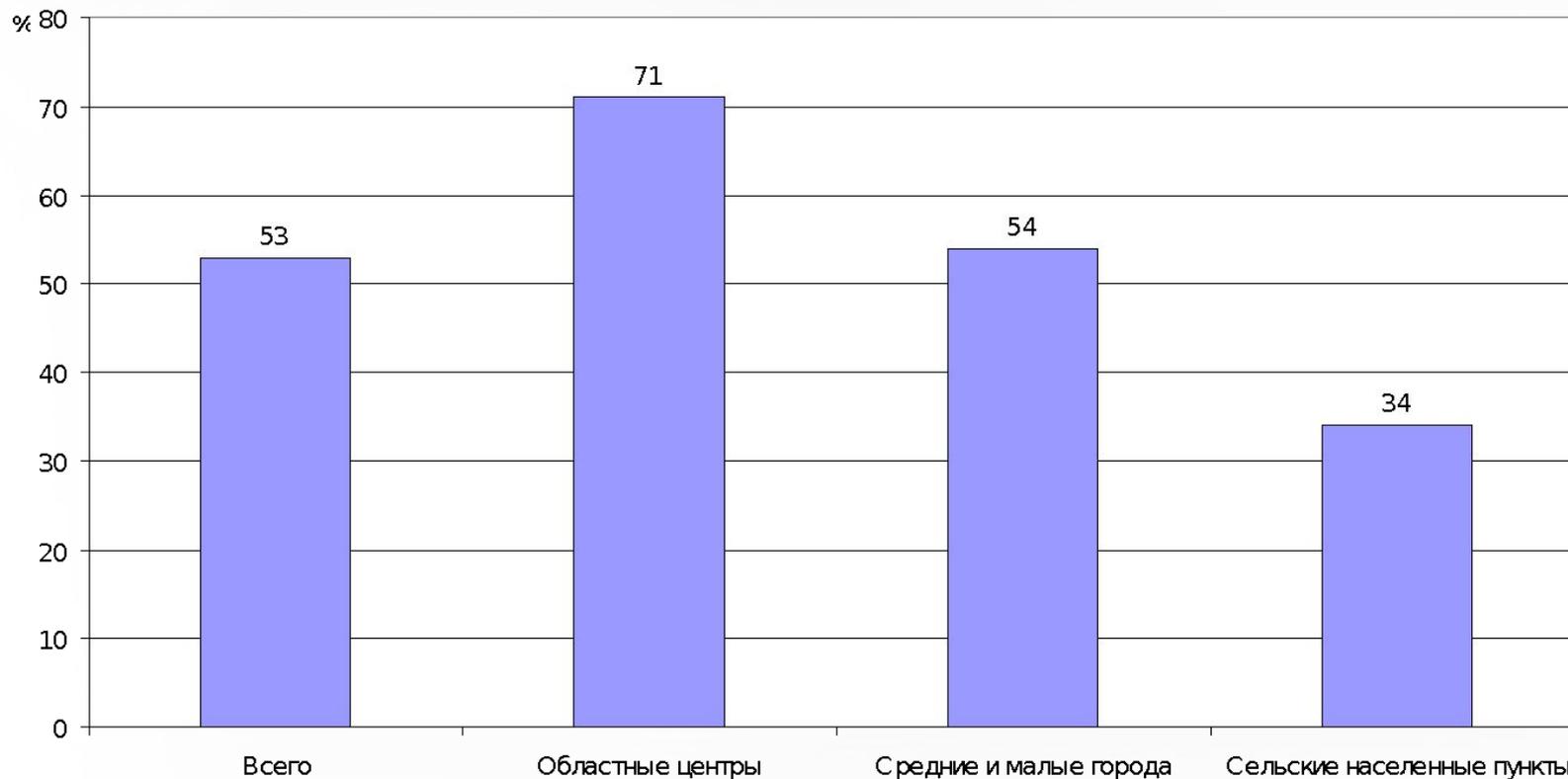
- перечень исследуемых услуг не задавался заранее, а выявлялся в ходе обследования;
- выяснялась удовлетворенность респондента одной, полученной им государственной (муниципальной) услугой;
- опрашивались граждане, которые получили хотя бы одну государственную (муниципальную) услугу в течение 2010-2011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

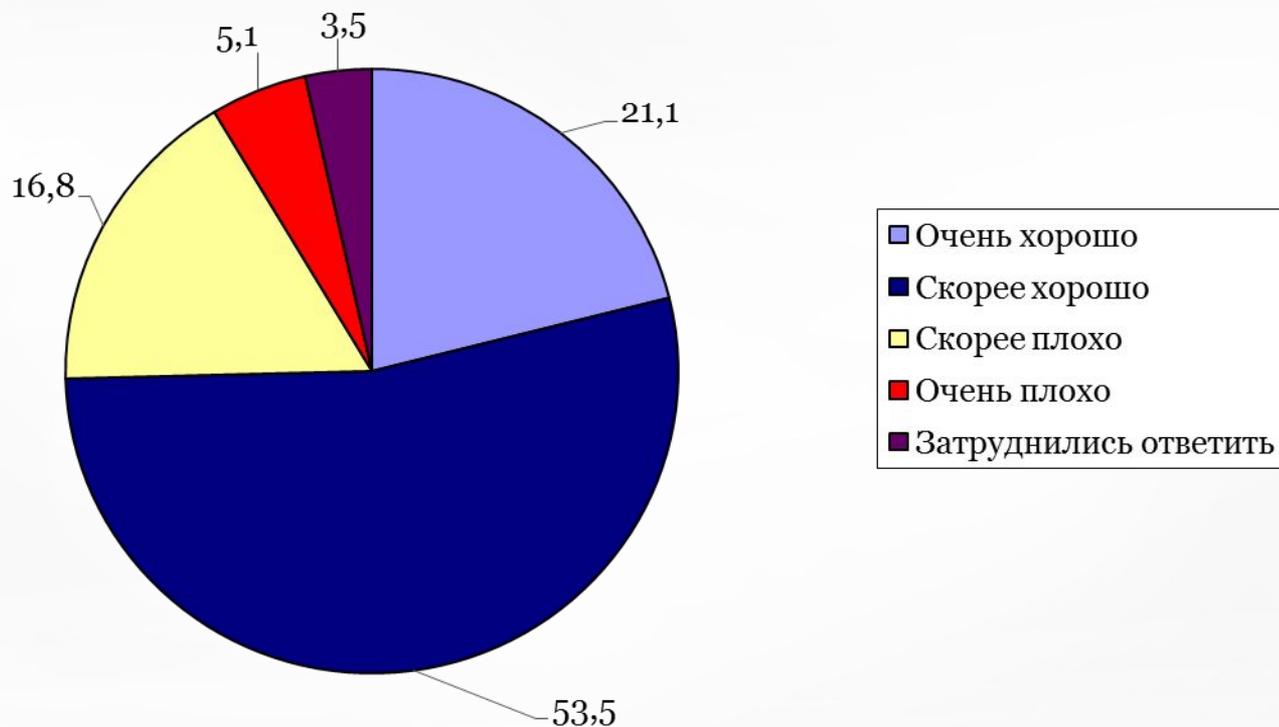


Органы государственной власти (местного самоуправления) в которые обращались респонденты





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

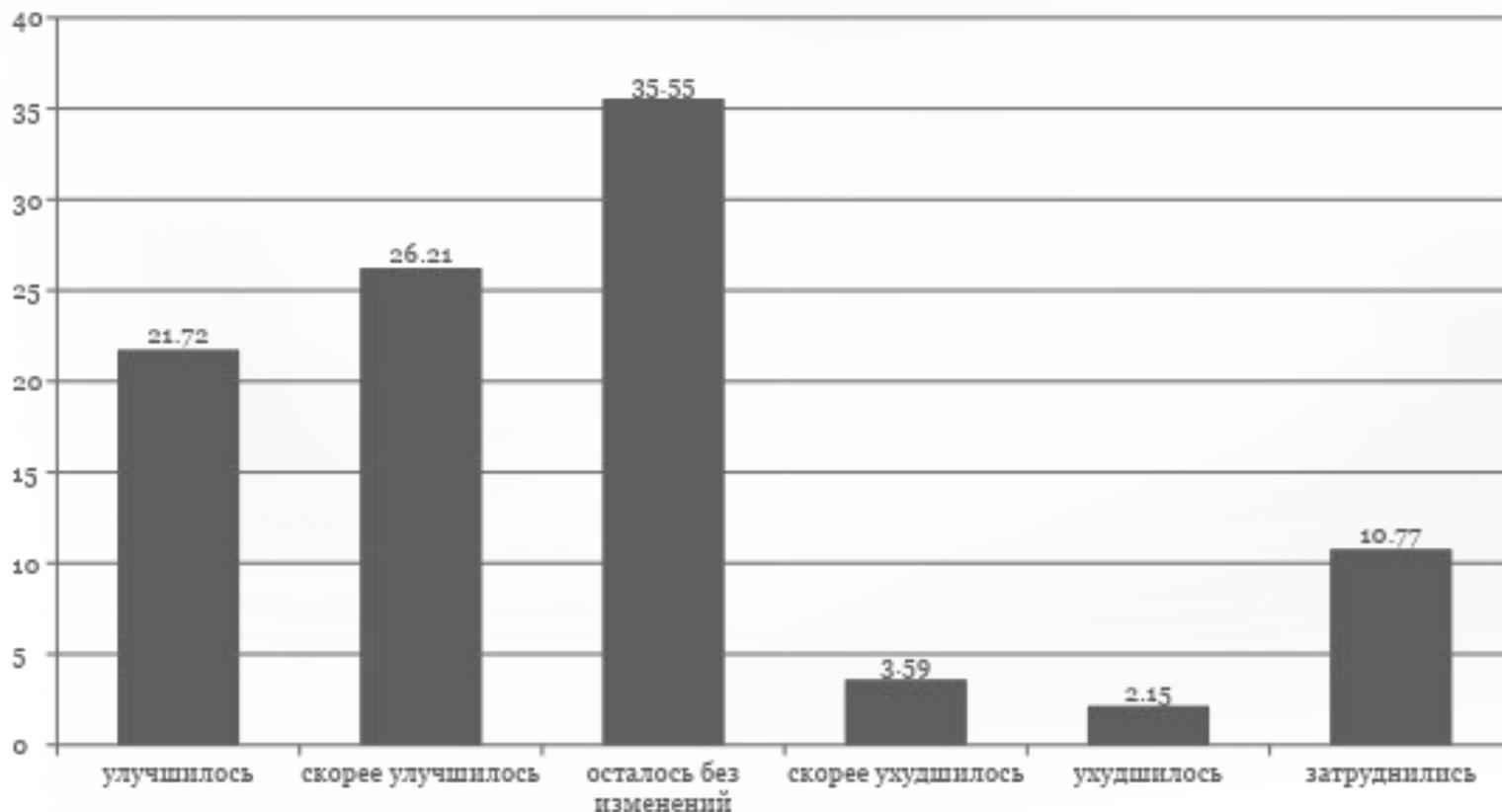


Рейтинг ОГВ и ОМСУ по общему уровню удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг

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

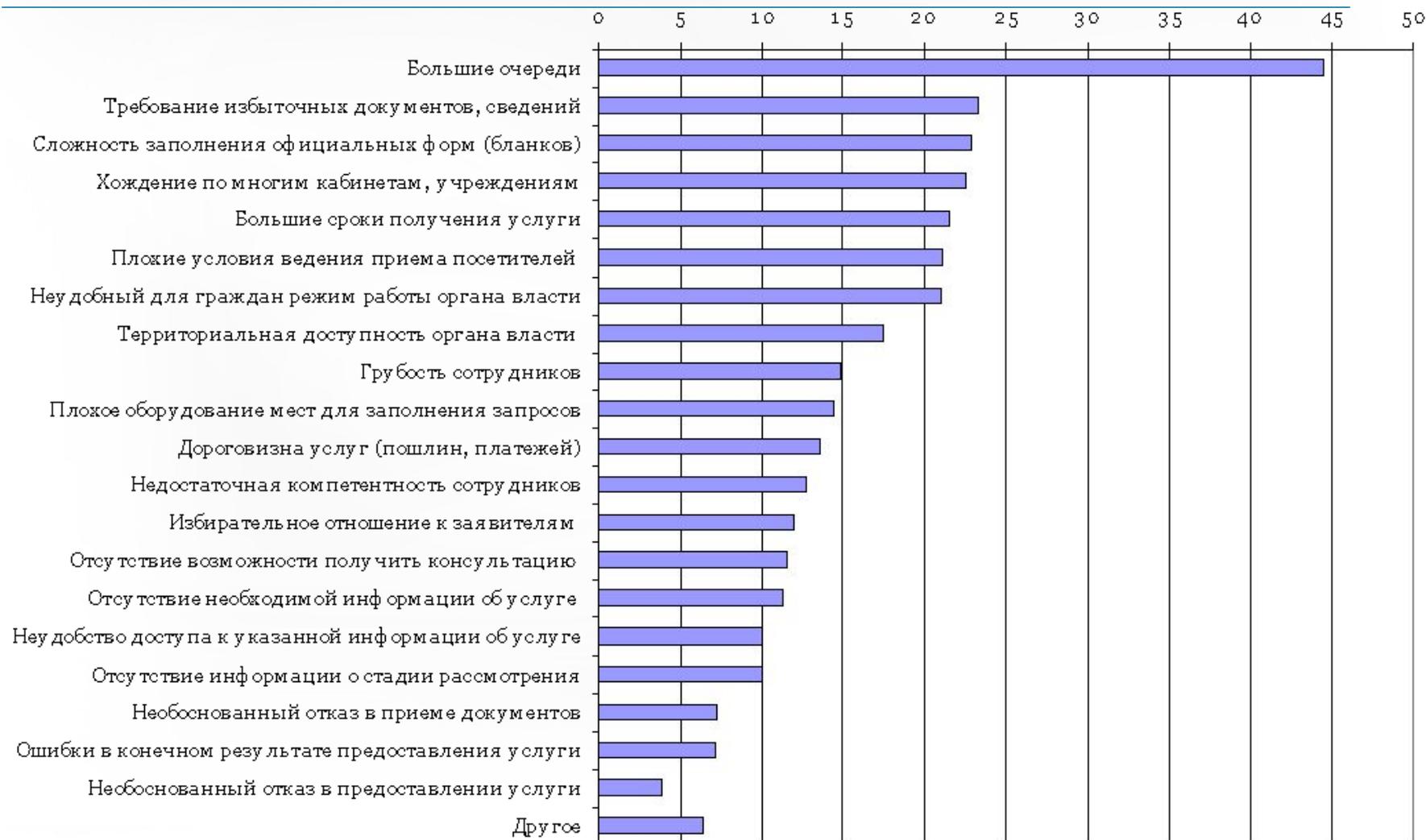


Оценка изменения качества государственных (муниципальных) услуг за последние 6 лет (в % от числа опрошенных, получавших данную услугу ранее)



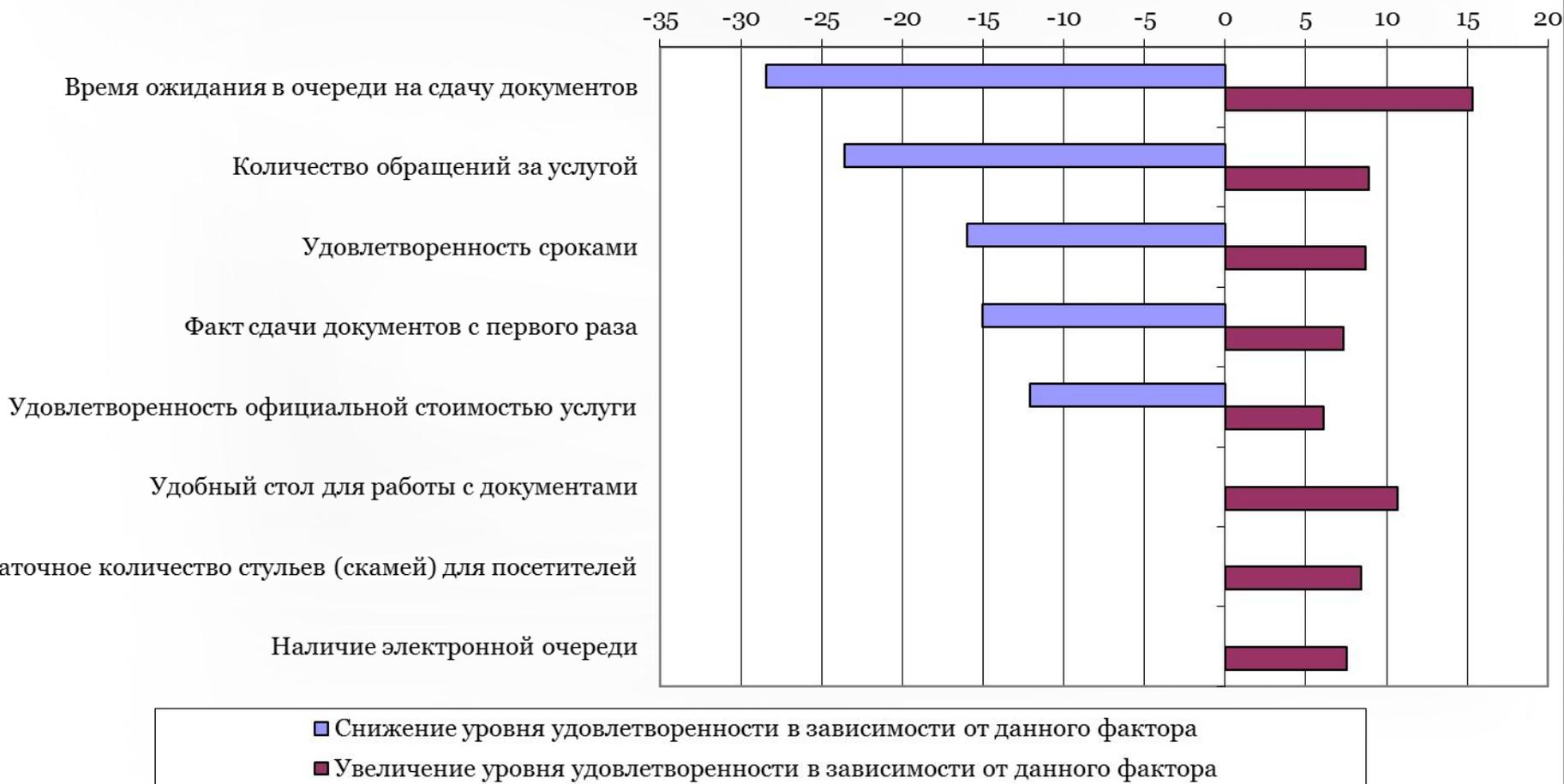


Основные трудности при получении государственных (муниципальных) услуг (в % от числа опрошенных)





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. ФОИВам 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 млрд. руб.			1507,4 млрд. 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.

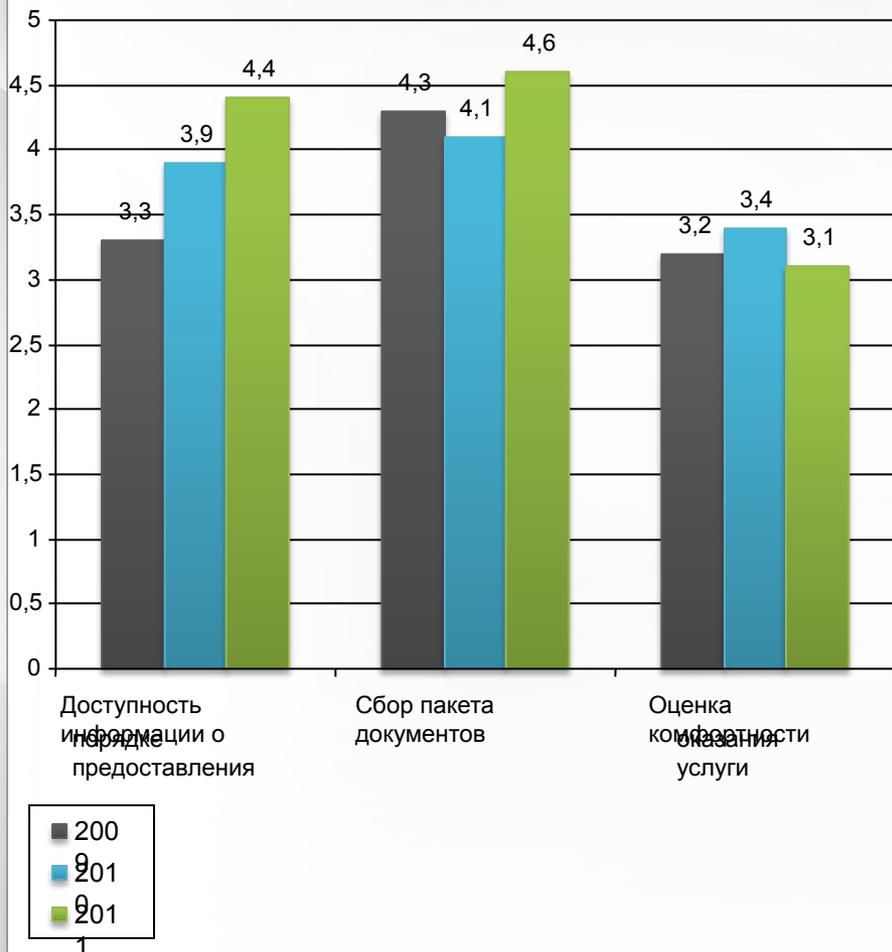
**2011 и 2010 гг.**

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.

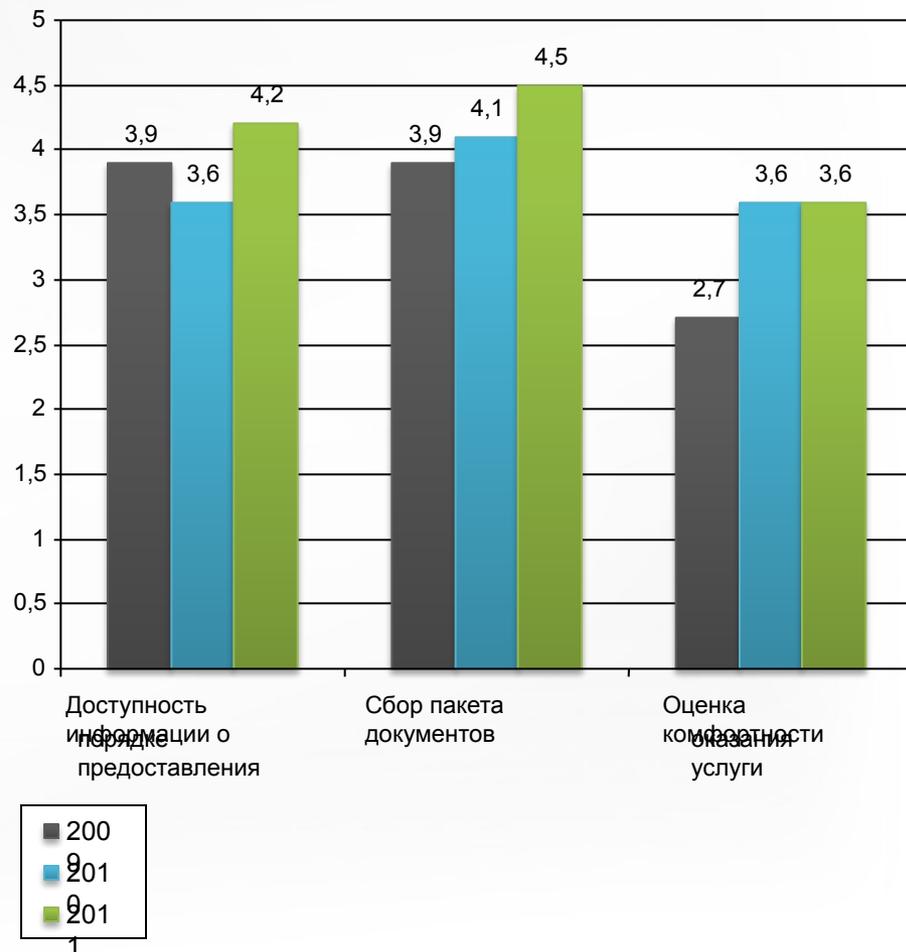


Динамика стандартов обслуживания

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!