

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

**по результатам проведения мониторинга качества
предоставления государственных и муниципальных услуг в
Астраханской области, в том числе осведомленности получателей
государственных и муниципальных услуг о возможностях
получения государственных и муниципальных услуг по
принципу «одного окна», а также удовлетворенности граждан
качеством и доступностью предоставления услуг по принципу
«одного окна»**

Государственный контракт №0229к/21 от 08.10.2014

Астрахань, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

№		стр.
1.	Введение	3
2.	Описание исследования	7
3.	<u>Глава 1.</u> Основные показатели исследования качества и комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг	35
4.	<u>Глава 2.</u> Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг	45
5.	Глава 3. Выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ	90
6.	Заключение и рекомендации	105

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий аналитический отчет составлен по результатам мониторинга, проведенного в ноябре 2014 года по заказу Министерства экономического развития Астраханской области (далее – Министерство).

Наименование проекта – «проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской области, в том числе осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», а также удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления услуг по принципу «одного окна».

Основанием для проведения исследования является Распоряжение министерства экономического развития Астраханской области от 25.04.2014 №0625-р «Об утверждении методики проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган

местного самоуправления для получения государственных и (или) муниципальных услуг.

ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской области, в том числе осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», а также удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления услуг по принципу «одного окна», проводился на основании и в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — Федеральный закон № 210-ФЗ);
- Указ Президента Российской Федерации от 21.08.2012 № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 28.04.2008 № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»;
- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
- Постановление Правительства Астраханской области от 09.09.2013 № 349-П «О государственной программе «Информатизация Астраханской области на 2014 - 2018 годы»;
- Постановление Правительства Астраханской области от 15.12.2011 № 565-П «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Астраханской области»;

- Постановление Правительства Астраханской области от 03.09.2007 № 365-П «О создании автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр»;
- Распоряжение Правительства Астраханской области от 22.05.2010 № 204-Пр «О плане перехода на предоставление государственных (муниципальных) услуг в электронном виде»;
- Распоряжение министерства экономического развития Астраханской области от 25.04.2014 №0625-р «Об утверждении методики проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения государственных и (или) муниципальных услуг;
- Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», утвержденная протоколом комиссии по проведению административной реформы и повышению качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг в Астраханской области от 08.05.2013 № 2.

ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цели и задачи исследования

Цель настоящего исследования:

- оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской области, в том числе на базе автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - АУ АО «МФЦ») и его филиалов, изучение осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе АУ АО «МФЦ» и его филиалов и в электронном виде, а также удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления услуг по принципу «одного окна» на базе АУ АО «МФЦ» и его филиалов.

Задачи настоящего исследования:

- выявление осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и в электронном виде;
- выявление уровня удовлетворенности жителей Астраханской области качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных

фондов, исполнительных органов государственной власти Астраханской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, в том числе уровня удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления услуг по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- выявление платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

- выявление среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;

- создание и функционирование многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Астраханской области (в том числе, на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов);

- последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных (муниципальных) услуг физическим и юридическим лицам.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись государственные и муниципальные услуги, предоставляемые органами государственной власти и органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области.

Предметом исследования являлись доступность и качество предоставления государственных и муниципальных услуг и удовлетворенность их качеством для получателей услуг.

Область применения полученных результатов мониторинга

Полученные результаты мониторинга планируется использовать для:

- повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской области.

Инструментарий и методы социологического исследования

Для решения поставленных задач в ходе исследования были применены следующие методы сбора информации:

1. Анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.
2. Не включенное структурированное наблюдение.
3. Анкетное формализованное интервью (опрос граждан).
4. Опрос представителей юридических лиц (в том числе субъектов малого и среднего предпринимательства).

1) Нормативно-правовые акты, использовавшиеся в ходе разработки и проведения мониторинга, включают в себя источники, относящиеся к трем уровням:

- 1.1. Федеральная нормативно-правовая база;
- 1.2. Региональная нормативно-правовая база;
- 1.3. Муниципальные нормативно-правовые акты.

2) Не включенное структурированное наблюдение.

Целью не включенного структурированного наблюдения является оценка соответствия доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг установленным требованиям.

Не включенное структурированное наблюдение – метод сбора информации о процессе предоставления государственной и/или муниципальной услуги, в ходе которого фиксируются отдельные показатели соблюдения стандартов предоставления услуги, в том числе:

- временные затраты на получение услуги;
- финансовые затраты на получение услуги;
- наличие надлежащей информационной поддержки в здании органа/учреждения;
- соответствие необходимым требованиям условий в местах ожидания;

- соблюдение всех необходимых стандартов специалистом, осуществляющим консультирование.
- удобство расположения органа, оказывающего услугу;
- наличие необходимой транспортной инфраструктуры;
- соблюдение принципа «одного окна» в случае его существования при оказании государственной и/или муниципальной услуги;
- соответствие необходимым требованиям условий в местах ожидания.

При использовании данной методики к исследуемому пространству относятся улица, место перед входом в здание, коридоры, зал ожидания и информационные материалы в зале ожидания.

По результатам каждой не включенного структурированного наблюдения заполнялась таблица, в которой фиксировалось соответствие исследуемых индикаторов установленным требованиям к качеству и доступности государственных и муниципальных услуг.

По согласованию с Государственным заказчиком для целей мониторинга был установлен перечень государственных и муниципальных услуг, в состав которого вошли:

1. Услуги, предоставляемые федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов:

1.1. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств

1.2. Государственная услуга по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним

1.3. Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества

1.4. Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним

1.5. Государственная услуга по предоставлению сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости

1.6. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица

1.7. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения

1.8. Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской

Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

1.9. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений

1.10. Прием анкет с целью регистрации в системе обязательного пенсионного страхования

1.11. Прием заявлений об обмене страхового свидетельства и выдаче дубликата страхового свидетельства

1.12. Прием заявлений о предоставлении лицензии на осуществление фармацевтической деятельности, о переоформлении лицензии на осуществление фармацевтической деятельности, о предоставлении дубликата/копии лицензии на осуществление фармацевтической деятельности

1.13. Прием документов для постановки иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания

1.14. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг

1.15. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала

1.16. Прием заявлений о предоставлении сведений, содержащихся в реестре лицензий на осуществление медицинской (фармацевтической) деятельности

1.17. Информирование налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также предоставлению форм налоговых деклараций (расчетов) и разъяснению порядка их заполнения

1.18. Регистрация и снятие с регистрационного учета лиц, добровольно вступивших в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством

1.19. Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал

1.20. Информирование застрахованного лица о состоянии индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования

2. Услуги, предоставляемые исполнительными органами государственной власти Астраханской области:

2.1. Оказание государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в форме субсидии

2.2. Лицензирование розничной продажи алкогольной продукции

2.3. Предоставление в постоянное (бессрочное) пользование земельных участков, находящихся в государственной собственности Астраханской области

2.4. Предоставление государственного имущества в аренду

2.5. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников

2.6. Согласование проектной документации на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия

2.7. Оказание государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в области инноваций в виде гранта в форме субсидии

2.8. Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме предоставления субсидии из бюджета Астраханской области

2.9. Выдача и переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Астраханской области

2.10. Предоставление в безвозмездное срочное пользование земельных участков, находящихся в государственной собственности Астраханской области

2.11. Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального значения, находящихся на территории Астраханской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

2.12. Оказание государственной поддержки субъектам малого предпринимательства в виде грантов на создание собственного бизнеса

2.13. Оказание государственной поддержки действующим инновационным компаниям – субъектам малого и среднего предпринимательства в форме субсидии в целях возмещения затрат или недополученных доходов в связи с производством (реализацией) товаров, выполнением работ, оказанием услуг

2.14. Предоставление сведений из реестра розничных рынков на территории Астраханской области

2.15. Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме присвоения статуса инвестиционному проекту

2.16. Государственная регистрация актов гражданского состояния (рождение)

2.17. Государственная регистрация актов гражданского состояния (заключение брака),

2.18. Государственная регистрация актов гражданского состояния (расторжение брака)

2.19. Государственная регистрация актов гражданского состояния (усыновление (удочерение)

2.20. Государственная регистрация актов гражданского состояния (установление отцовства)

2.21. Государственная регистрация актов гражданского состояния (перемена имени)

2.22. Государственная регистрация актов гражданского состояния (смерть)

2.23. Выдача разрешений на строительство и разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, строительство, реконструкцию которых планируется осуществлять на территории двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов)

2.24. Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Астраханской области

2.25. Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей

2.26. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности и предназначенных для сдачи в аренду

2.27. Информирование о положении на рынке труда в Астраханской области

2.28. Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые

2.29. Организация проведения оплачиваемых общественных работ

2.30. Представление информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования в организациях, расположенных на территории Астраханской области

2.31. Лицензирование образовательной деятельности (за исключением образовательных учреждений, лицензирование образовательной деятельности которых отнесено к компетенции Российской Федерации)

2.32. Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного

экзамена, а также информации из информационной системы обеспечения проведения единого государственного экзамена в Астраханской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена

2.33. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательную организацию, реализующую основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

2.34. Представление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательную организацию

2.35. Представление информации о текущей успеваемости обучающихся, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости

2.36. Зачисление в образовательную организацию

2.37. Представление информации о порядке оказания специализированной медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области

2.38. Прием заявок (запись) на прием к врачу в государственное учреждение здравоохранения Астраханской области

2.39. Представление информации по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг

2.40. Назначение единовременной денежной выплаты семьям, имеющим детей-инвалидов, на расходы, связанные с лечением детей-инвалидов за пределами Астраханской области и приобретением лекарственных средств

2.41. Назначение государственной социальной помощи в Астраханской области

2.42. Прием заявок от граждан, подлежащих социальному обслуживанию, на предоставление социально-бытовых и медицинских услуг

2.43. Представление информации лицам, желающим установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами, выдача заключения о возможности (невозможности) гражданина быть опекуном (попечителем)

2.44. Предоставление мер социальной поддержки отдельным категориям граждан в части оплаты жилищно-коммунальных услуг

2.45. Назначение и выплата государственных пособий гражданам, имеющим детей

2.46. Назначение социального пособия на погребение

2.47. Назначение единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации,

вызванной причинами не техногенного характера, стихийными бедствиями, а также чрезвычайными ситуациями

2.48. Назначение дополнительной материальной поддержки семей, усыновивших детей

2.49. Назначение и выплата денежных компенсаций отдельным категориям граждан

2.50. Представление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Астраханской области

2.51. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Астраханской области

2.52. Представление информации о порядке проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий

2.53. Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

2.54. Выдача разрешения на выброс вредных (загрязняющих) веществ в атмосферный воздух стационарным источником

2.55. Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца

2.56. Заключение охотхозяйственных соглашений без проведения аукциона

2.57. Выплата единовременного пособия молодым специалистам агропромышленного комплекса

2.58. Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)

2.59. Оценка технического состояния и определение остаточного ресурса поднадзорных машин и оборудования по запросам владельцев

2.60. Представление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий

3. Услуги, предоставляемые органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области:

3.1. Выдача градостроительных планов земельных участков

3.2. Выдача разрешения на строительство

3.3. Предоставление земельных участков гражданам льготной категории, имеющим право на бесплатное предоставление земельного участка в собственность

3.4. Передача гражданам бесплатно в собственность жилых помещений муниципального жилищного фонда

3.5. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях

3.6. Признание жилых помещений пригодными (непригодными) для проживания граждан, а также многоквартирных жилых домов аварийными и подлежащих сносу

3.7. Подготовка и выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию

3.8. Предоставление земельных участков для целей, не связанных со строительством

3.9. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

3.10. Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение

3.11. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

3.12. Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей

3.13. Предоставление земельных участков для строительства (кроме индивидуального жилищного строительства) с предварительным согласованием мест размещения объектов

3.14. Выдача разрешений на установку рекламных конструкций

3.15. Предоставление земельных участков в аренду для строительства с предварительным согласованием мест размещения объектов

3.16. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду

3.17. Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования

3.18. Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма

3.19. Предоставление выписки из реестра муниципального имущества муниципального образования

3.20. Представление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках

3.21. Выдача документов (справок) жилищно-правового характера

3.22. Предоставление земельных участков в безвозмездное срочное пользование

3.23. Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование

3.24. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

3.25. Организация предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования на территории муниципального образования;

3.26. Предоставление земельного участка лицам, имеющим в собственности, безвозмездном пользовании, хозяйственном ведении или оперативном управлении здания, строения, сооружения, расположенные на земельном участке на территории муниципального образования;

3.27. Предоставление земельных участков на территории муниципального образования для индивидуального жилищного строительства в собственность бесплатно, гражданам, относящимся к льготной категории;

3.28. Прием документов на постоянное хранение от юридических и физических лиц на территории муниципального образования;

3.29. Выдача справки о наличии (об отсутствии) задолженности и расчетов по арендной плате за землю на территории муниципального образования;

3.30. Приобретение земельных участков из земель

сельскохозяйственного значения, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, для создания фермерского хозяйства и осуществление его деятельности.

4. Услуги, предоставляемые на базе АУ АО «МФЦ» и его филиалов:

4.1. Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей;

4.2. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности и предназначенных для сдачи в аренду;

4.3. Предоставление земельных участков, находящихся в государственной собственности Астраханской области, для целей, не связанных со строительством;

4.4. Информирование о положении на рынке труда в Астраханской области;

4.5. Выдача разрешений на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия;

4.6. Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального значения, находящихся на территории Астраханской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации;

4.7. Государственная аккредитация спортивных федераций;

4.8. Присвоение квалификационных категорий спортивным

судьям (за исключением спортивных судей всероссийской категории);

4.9. Присвоение спортивных разрядов спортсменам;

4.10. Оказание государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в форме субсидии;

4.11. Оказание государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства и объектам инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, реализующим программы повышения энергоэффективности производства;

4.12. Предоставление сведений из реестра розничных рынков на территории Астраханской области;

4.13. Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Астраханской области;

4.14. Предоставление водных объектов или их частей, находящихся в федеральной собственности и расположенных на территории Астраханской области, в пользование на основании договоров водопользования;

4.15. Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства, строительство, реконструкцию которых планируется осуществлять на территории двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов);

4.16. Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, строительство, реконструкцию

которых планируется осуществлять на территории двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов)

4.17. Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме присвоения статуса инвестиционному проекту;

4.18. Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме предоставления субсидий из бюджета Астраханской области;

4.19. Предоставление в аренду или в собственность земельных участков, которые находятся в государственной собственности Астраханской области и на которых расположены здания, строения, сооружения;

4.20. Представление информации об объектах государственной собственности Астраханской области;

4.21. Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Астраханской области;

4.22. Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг;

4.23. Предоставление членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг;

4.24. Предоставление информации, прием документов

органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) или патронаж над совершеннолетними гражданами;

4.25. Выдача путевок гражданам пожилого возраста и инвалидам (детям-инвалидам) в дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа, психоневрологические интернаты, детские дома-интернаты для умственно отсталых детей;

4.26. Назначение и выплата государственных пособий гражданам, имеющим детей;

4.27. Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами;

4.28. Выдача справок для получения государственной социальной помощи учащимся и студентам государственных образовательных организаций начального общего, основного общего, среднего общего, а также среднего и высшего профессионального образования;

4.29. Назначение и выплата денежных компенсаций отдельным категориям граждан;

4.30. Назначение и выплата ежемесячного дополнительного социального пособия членам семей погибших (умерших) участников боевых действий, ветеранов боевых действий, а также лиц, погибших (умерших) при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей);

4.31. Назначение единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации,

вызванной причинами не техногенного характера, стихийными бедствиями, а также чрезвычайными ситуациями;

4.32. Назначение единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;

4.33. Назначение ежегодной и единовременной денежных компенсаций гражданам, подвергшимся воздействию радиации;

4.34. Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством;

4.35. Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал;

4.36. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейный) капитала;

4.37. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг;

4.38. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений;

4.39. Оказание единовременной материальной помощи

отдельным категориям граждан на газификацию домовладений

4.40. Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные организации, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования.

3) Анкетное формализованное интервью (опрос граждан).

Целью применения методики является оценка удовлетворенности населения качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, выявление типовых и специфических недостатков в их предоставлении, а также описание ожиданий по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Астраханской области.

Опрос граждан – метод, заключающийся в проведении личного интервью посредством получения от респондента ответов на заранее сформулированные вопросы. Опрос проводился по месту оказания услуг. Все респонденты принимали участие в исследовании на добровольной основе.

4) Опрос представителей юридических лиц.

Целью методики является:

- оценка удовлетворенности данной категории получателей государственных и муниципальных услуг качеством и доступностью их предоставления;
- выявление типовых и специфических недостатков в предоставлении услуг и описании ожиданий по повышению

качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Астраханской области.

Таким образом, применение различных методик позволило не только охарактеризовать восприятие качества и доступности государственных и муниципальных услуг гражданами и представителями юридических лиц, но и проверить соответствие ключевых параметров качества и доступности предоставления услуг с помощью независимых наблюдателей.

Основным документом, описывающим условия предоставления государственных услуг, является административный регламент – нормативно-правовой акт государственных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур и административных действий органов власти, а также порядок их взаимодействия с физическими и юридическими лицами.

С учетом имеющейся нормативно-правовой базы в рамках настоящего исследования были выделены основные блоки, включающие в себя набор индикаторов, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг с различных сторон:

1. информационное обеспечение предоставления услуги;
2. временные затраты на получение услуги;
3. финансовые затраты на получение услуги;

4. технологичность услуги;
5. комфортность предоставления услуги;
6. доступность получения услуги для лиц с ограниченными возможностями;
7. качество работы персонала;
8. удовлетворенность получателя качеством и доступностью услуги.

Статистическая обработка и анализ данных, полученных в ходе социологического исследования, осуществлялись с использованием программного обеспечения Microsoft Office. Используемые методы сбора, обработки и анализа данных полностью соответствуют поставленным целям и достаточны для реализации задач мониторинга, проведенного на территории Астраханской области.

Выборочная совокупность исследования

Объем выборочной совокупности исследования на территории Астраханской области определялся в соответствии с Техническим заданием по получателям государственных и муниципальных услуг.

Общий объем выборочной совокупности исследования составил 933 респондентов, из них 807 физических лиц и 126 юридических лиц (в том числе субъекты малого и среднего предпринимательства).

Выборка респондентов по муниципальным районам Астраханской области была предоставлена Заказчиком и распределилась в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1

№ п/п	Наименование города/муниципального района
1.	город Астрахань
2.	МО «Ахтубинский район»
3.	МО «Приволжский район»
4.	МО «Икрянинский район»
5.	МО «Володарский район»
6.	МО «Лиманский район»
7.	МО «Красноярский район»

ГЛАВА 1.

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА И КОМФОРТНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Основные показатели соблюдения стандартов обслуживания заявителей по государственным и муниципальным услугам

В соответствии с условиями Технического задания и административными регламентами предоставления государственных услуг в анкеты заявителей были включены следующие параметры услуг:

- соблюдение стандартов качества государственных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных услуг;
- удовлетворенность получателей государственной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам);
- количество обращений заявителей в орган государственной власти для получения исследуемых услуг;
- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственной услуги;
- временные затраты заявителя при получении им конечного результата государственной услуги (время ожидания в очереди при получении исследуемых услуг, срок предоставления государственной услуги (с момента подачи

заявления до окончания предоставления услуги заявителю, а также срок получения исследуемых услуг с учетом всех необходимых обращений заявителя));

- наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственных услуг;
- привлечение заявителями посредников в получении государственной услуги, в том числе в силу требований (понуждений) органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную услугу;
- количество документов, предоставляемых заявителем при предоставлении исследуемых услуг, и документов, запрашиваемых в рамках межведомственного взаимодействия.

Возможность оценки указанных параметров была заложена в вопросах и формулировках анкет заявителей.

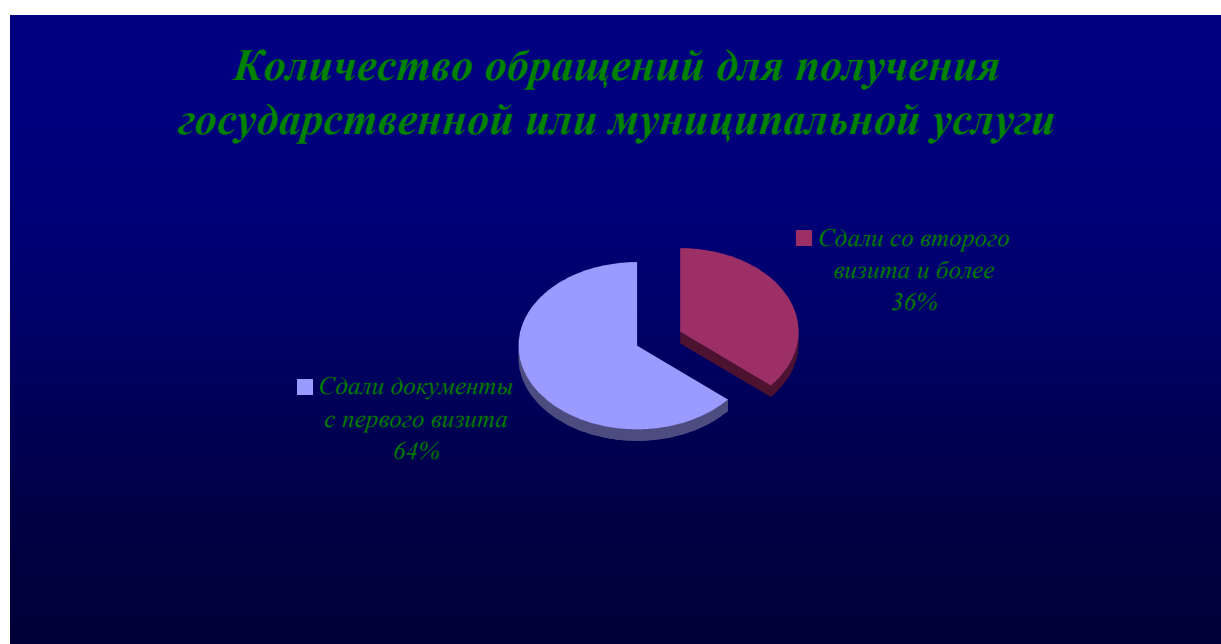
Далее приводятся результаты проведенного социологического исследования.

Количество обращений для получения государственной или муниципальной услуги

Результаты проведенного исследования показали, что в основном для сдачи документов для получения государственной и/или муниципальной услуги и получения результата заявителю Астраханской области необходимо 2 обращения.

Большинство опрошенных заявителей (64%) отметили, что с первого раза им удалось сдать документы. Это связано с тем, что они предварительно получали консультацию специалиста и перечень необходимых документов через телефонный звонок или интернет. 36% респондентов отметили, что им удалось сдать документы со второго визита и более. Данные результаты в целом соответствуют требованиям к качеству услуг и к количеству обращений. Только лишь 7,5% заявителей пришлось обращаться с документами более трех раз. (Рисунок 1.) Возможно, данные заявители имели ввиду количество обращений не по одной конкретной государственной и/или муниципальной услуге, а общее количество обращений за получением аналогичных услуг, поскольку указанные заявители, в общем и целом удовлетворены качеством и доступностью оказания государственных и/или муниципальных услуг.

Рисунок1.



Время получения государственной услуги

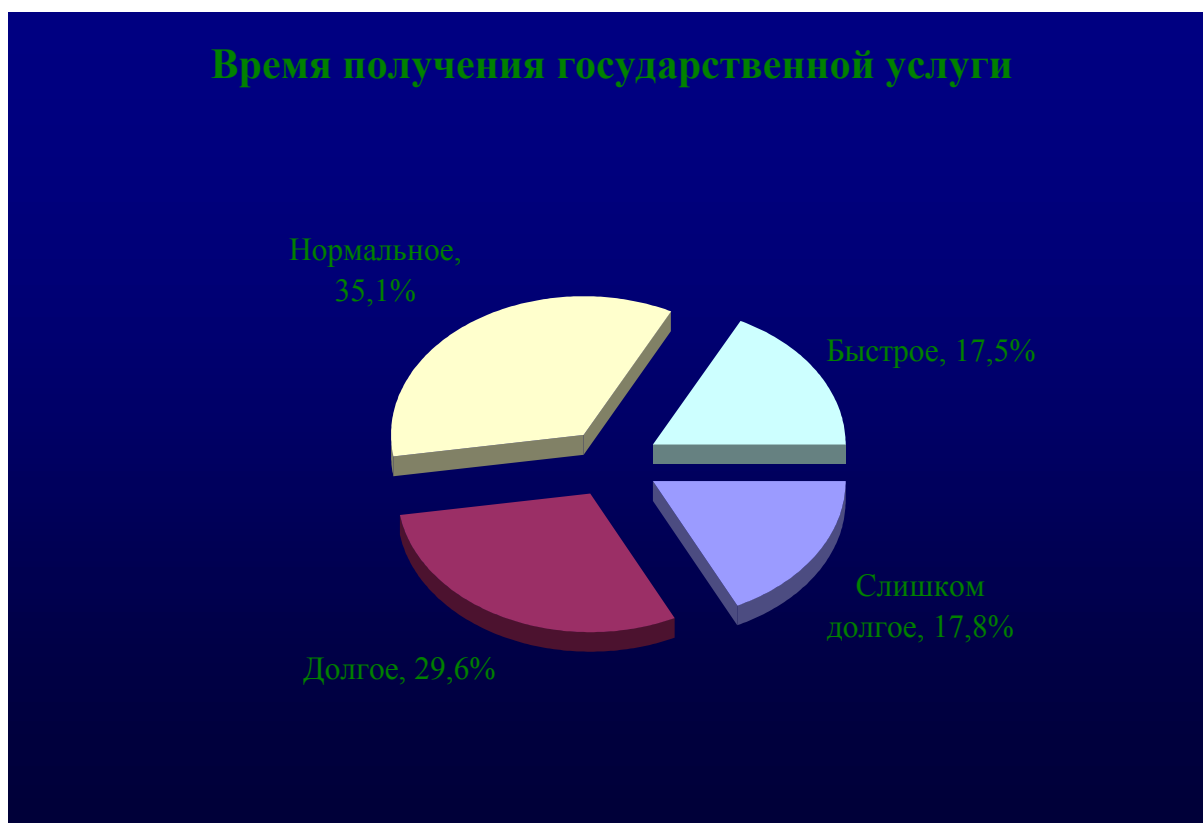
При проведении исследования был проведен анализ того, сколько времени прошло между первым обращением заявителя в орган, предоставляющий услугу, и получением конечного результата.

Анализ результатов ответов заявителей позволяет сделать вывод о том, что наибольшее количество дней на получение государственной услуги необходимо по таким услугам, как:

- приватизация муниципального имущества, находящегося в собственности муниципального образования;
- услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества.

В результате мониторинга было установлено, что 17,8% респондентов оценивают временные затраты в процессе получения необходимой им государственной и/или муниципальной услуги как слишком долгие, 29,6% - как долгие, 35,1% опрошенных считают, что временные затраты являются нормальными, а 17,5% респондентов оценивают, что государственные и/или муниципальные услуги предоставляются быстро.

Рисунок 2.



Комфортность предоставления государственных услуг

Комфортность предоставления государственных услуг оценивалась исходя из результатов проведенного исследования.

Также комфортность и соблюдение стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг оценивалась на основе Методики паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность, опубликованной в Методическом пособии Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 сентября 2012 года.

Оценка уровня комфортности представлена в Рисунке 3.

Рисунок 3.



Таким образом, в целом комфортность доступа к зданиям, в которых предоставляются государственные и/или муниципальные услуги можно оценить как достаточно высокую, за исключением того, что у заявителей могут возникать проблемы с удобной парковкой вблизи здания. Так только лишь 21% респондентов оценили, что без проблем можно найти парковку в непосредственной близости от здания.

Качественные характеристики помещения, в котором предоставляются государственные и/или муниципальные услуги, практически полностью соответствуют существующим стандартам, поскольку практически во всех зданиях есть залы ожиданий, кондиционеры, места ожидания, бытовые комнаты и места для заполнения документов.

Респонденты также отмечают близкий к высокому уровень комфортности мест предоставления государственной и/или муниципальной услуги. Так, условия приема посетителей в среднем оцениваются в 4,26 балла из 5.

Информированность по предоставляемым государственным услугам

Относительно информированности по предоставляемым государственным услугам следует отметить, что оценка производилась с использованием результатов опроса респондентов и не включенного структурированного наблюдения.

При проведении не включенного структурированного наблюдения было отмечено, что в зданиях предоставления государственных и муниципальных услуг присутствуют информационные стенды, содержащие исчерпывающую информацию о порядке предоставления услуги, часы приема специалистов.

Анализ ответов респондентов показывает, что в основном информация была получена из официальных каналов коммуникаций. 40,73% узнавали о предоставляемой государственной услуге из рассказов родственников, друзей, знакомых, коллег. 27,33% респондентов узнавали о предоставляемой услуге посредством Интернет, 21,65% из публикаций в СМИ и 9,22% из иных источников.

Ответы на вопрос относительно достаточности информации о порядке предоставления государственной и муниципальной услуги распределились в соответствии с *Таблицей 1*.

1.	Информации достаточно	74,6%
2.	Информации недостаточно	23,3%
3.	Информация отсутствует	2,1%

Качество обслуживания при получении государственных и муниципальных услуг

Оценивая результаты удовлетворенности общения получателей государственных и муниципальных услуг с сотрудниками органов, предоставляющих услуги, можно сделать вывод, что, по мнению опрошенных респондентов, уровень удовлетворенности не является высоким и составляет 3,9 балла из 5 возможных. Однако средний показатель оценки услуги не отражает распределение оценок в совокупности, и в целом уровень удовлетворенности от общения с сотрудниками органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, достаточно высок.

Ожидание приема в очереди

27,65% опрошенных респондентов отметили, что ожидание в очереди у них занимает не более 10 минут, предоставляющего государственную и/или муниципальную услугу, 42,66% респондентов отметили, время ожидания до 20 минут и 29,69% ожидание в очереди превышает 20.

В целом опрошенные респонденты удовлетворены графиком работы органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Средний показатель составляет 4,3 балла из 5.

Наличие неофициальных платежей для получения государственной и/или муниципальной услуги

3,97% опрошенных респондентов отметили, что за время получения необходимых государственных и муниципальных услуг им приходилось прибегать к дополнительным неформальным платежам.

Размер указанных неформальных платежей колеблется от 100 до 2300 рублей.

Обращения в посреднические и иные организации для получения государственной (муниципальной) услуги

12,33% опрошенных респондентов заявили, что им хоть изредка, но приходилось обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги. Мотивацией к обращению помощи в получение государственных и муниципальных услуг путем обращение в посредническую организацию служило избежание очередей в получение услуги.

Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в целом

Более 75% от общего числа опрошенных заявителей в той или иной мере удовлетворены качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг в целом (*Таблица 2.*).

Таблица 2.

**Удовлетворенность качеством
предоставленных государственных и муниципальных
услуг**

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Очень плохо
23,41%	31,38%	23,44%	13,45%	8,32%

Основными причинами, вызывающими неудовлетворённость от получаемых государственных и муниципальных услуг, по мнению респондентов, являются: утомительное ожидание в очереди (23,2%) и длительное ожидание принятия решения (19,7%).

ГЛАВА 2.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской области, в том числе осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» проводилась по восьми параметрам качества предоставления государственных услуг и муниципальных услуг. Мониторинг соблюдения стандартов качества предоставления услуг, производился в соответствии со стандартами качества предоставления услуг, установленных регламентами по предоставлению государственных и муниципальных услуг. Для оценки качества услуги использовались Анкеты для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области.

На основании установленных характеристик и изучения ответов на вопросы Анкеты проведен анализ соответствия качества предоставления услуги установленным стандартам, выявлены основные проблемы, по причине которых эти стандарты не соблюдаются. Для построения показателей качества использовался индексный метод. Данный метод позволяет оценить качество

предоставления отдельно взятой услуги по заданному параметру, на основании чего можно сравнить все услуги по качеству их предоставления, а также выстроить иерархию услуг по тому или иному индексу.

Для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг были использованы следующие индексы:

- ✓ индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг ($I_{ст}$);
- ✓ индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги ($I_{пр}$);
- ✓ общий индекс удовлетворенности получателей государственной (муниципальной) услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) (I_{yo});
- ✓ индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям ($I_{обр}$);
- ✓ индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги ($I_{фз}$);
- ✓ индекс уровня временных затрат ($I_{вр}$);
- ✓ индекс уровня неформальных платежей ($I_{нп}$);
- ✓ индекс уровня привлечения посредников в ходе получения государственной (муниципальной) услуги ($I_{п}$);
- ✓ итоговый индекс качества предоставления государственных и муниципальных услуг ($I_{к}$).

Индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (И_{ст})

Для общей оценки соответствия качества услуги стандартам ее предоставления рассчитывается индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (И_{ст}).

В расчете индекса соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (И_{ст}) участвуют следующие показатели.

Таблица 3.

Перечень вопросов Анкеты, используемых в расчете индекса соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг и их весовые коэффициенты

№	Вопрос Анкеты	Шкала <*>	Вес<*> для подсчета индекса
1.	Из каких источников Вы получали информацию о правилах предоставления государственной	1 - из нормативных правовых актов; 2 - посредством личного непосредственного общения с сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ; 3 - прочитал информацию	-

	<p>(муниципальной) услуги?</p> <p>(отметить все, что назовет респондент)</p>	<p>на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ;</p> <p>4 - по телефону от сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ;</p> <p>5 - от соседей;</p> <p>6 - от коллег, знакомых, родственников;</p> <p>7 - публикации в газетах;</p> <p>8 - передачи на телевидении;</p> <p>9 - интернет;</p> <p>10 - передачи по радио;</p> <p>11 - на портале государственных и муниципальных услуг Астраханской области: gosuslugi.astrobl.ru;</p> <p>12 - другое (что именно)_____</p>	
2.	<p>Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о</p>	<p>5 - больше никуда не обращался;</p> <p>4 – одно дополнительное обращение;</p> <p>3 – два дополнительных источника;</p>	0,2

	<p>том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуются, или нет?</p>	<p>2 — четыре дополнительных источника;</p> <p>1 - более 5 источников.</p>	
3.	<p>О каких альтернативных способах информирования о предоставлении услуги Вы знаете?</p>	<p>1 - нормативные правовые акты;</p> <p>2 – личные консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ;</p> <p>3 - информация на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ;</p> <p>4 – консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ по телефону;</p> <p>5 - соседи;</p> <p>6 - коллеги, знакомые, родственники;</p> <p>7 - публикации в газетах;</p> <p>8 - передачи на телевидении;</p> <p>9 - интернет;</p> <p>10 - передачи по радио;</p> <p>11 - на портале государственных и</p>	0,2

		<p>муниципальных услуг Астраханской области: gosuslugi.astrobl.ru; 12 - другое (что именно)_____</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p> <p>5 - более 7 источников; 4 – от 4 до 7 дополнительных источников; 3 – от 2 до 4 дополнительных источника; 2 – 1 дополнительный источник информации; 1 – никаких альтернативных источников.</p>	
4.	<p>Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника ИОГВ, ОМС,</p>	<p>1 - нет, не приходилось ни разу; 2 - по-разному, и приходилось, и нет; 3 - да, при каждом</p>	0,2

	МФЦ в очереди? (один ответ)	посещении. Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - нет, не приходилось ни разу; 3 - по-разному, и приходилось, и нет; 1 - да, при каждом посещении	
5.	Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания услуги в учреждении? (Один ответ)	5 - вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные услуги; 4 - скорее удобно; 3 - в чем-то удобно, в чем-то – нет; 2 - скорее, неудобно - потребитель лишен многих возможностей. 1 - неудобно - получить качественную услугу в этом здании очень сложно.	0,2
6.	Остались ли Вы	5 – очень доволен;	0,2

довольны общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ? (один ответ)	4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	
--	--	--

Для расчета индекса соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг была использована Таблица 4.

Таблица 4.

Таблица для расчета индекса($I_{ст}$)

№	Вопрос Анкеты	Шкала <*>	Вес<*> для подсчета индекса	Средний балл	С учетом веса для подсчет индекса
1.	Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о	5 - больше никуда не обращался; 4 – одно дополнительное обращение; 3 – два дополнительных	0,2	4,7	0,94

	том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуется, или нет?	источника; 2 – четыре дополнительных источника; 1 - более 5 источников.			
2.	О каких альтернативны х способах информирован ия о предоставлени и услуги Вы знаете?	1 - нормативные правовые акты; 2 – личные консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ; 3 - информация на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ; 4 – консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ по телефону; 5 - соседи; 6 - коллеги, знакомые,	0,2	4,0	0,8

		<p>родственники;</p> <p>7 - публикации в газетах;</p> <p>8 - передачи на телевидении;</p> <p>9 - интернет;</p> <p>10 - передачи по радио;</p> <p>11 - на портале государственных и муниципальных услуг Астраханской области:</p> <p>gosuslugi.astrobl.ru;</p> <p>12 - другое (что именно)_____</p> <p>_____</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p> <p>5 - более 7</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>источников; 4 – от 4 до 7 дополнительных источников; 3 – от 2 до 4 дополнительных источника; 2 – 1 дополнительный источник информации; 1 – никаких альтернативных источников.</p>			
3.	<p>Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ в очереди? (один ответ)</p>	<p>1 - нет, не приходилось ни разу; 2 - по-разному, и приходилось, и нет; 3 - да, при каждом посещении. Шкала ответов для подсчета индекса</p>	0,2	3,4	0,68

		<p>преобразуется</p> <p>следующим</p> <p>образом:</p> <p>5 - нет, не приходилось ни разу;</p> <p>3 - по-разному, и приходилось, и нет;</p> <p>1 - да, при каждом посещении</p>			
4.	<p>Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания услуги в учреждении?</p> <p>(Один ответ)</p>	<p>5 - вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные услуги;</p> <p>4 - скорее удобно;</p> <p>3 - в чем-то удобно, в чем-то – нет;</p> <p>2 - скорее, неудобно - потребитель</p>	0,2	3,9	0,78

		лишен многих возможностей. 1 - неудобно - получить качественную услугу в этом здании очень сложно.			
5.	Остались ли Вы довольны общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ? (один ответ)	5 – очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,2	4,75	0,95
Итоговый индекс=(0,94+0,8+0,68+0,78+0,95)*100%/5=83%					

По итогам проведенного исследования индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг ($I_{ст}$) в целом равен 83%, что позволяет сделать вывод о том, что стандарты предоставления услуг соблюдаются с небольшими погрешностями (Таблица 5).

Таблица 5.

Интерпретация значений индекса соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг

№ п/п	Значение индекса соблюдения стандартов, %	Интерпретация значений индекса
1.	85-100	Стандарты предоставления услуги соблюдаются полностью
2.	65 – 84	Стандарты предоставления услуги соблюдаются с небольшими погрешностями
3.	50 – 64	Стандарты предоставления услуги соблюдаются с допустимыми погрешностями
4.	36 - 49	При предоставлении услуги наблюдаются значительные отклонения от стандартов предоставления услуги
5.	0-35	Стандарты предоставления услуги не соблюдаются

Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги (И_{пр}).

Для оценки уровня проблем рассчитывается индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги (И_{пр}). Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги (И_{пр}), рассчитывается как среднее арифметическое суммы ответов на вопрос Анкеты, указанный в Таблице 6:

$$И_{пр} = \frac{K_6}{K_o},$$

где:

K₆ – сумма баллов по вопросу;

K_o – количество опрошенных человек.

Таблица 6.

Вопрос Анкеты, участвующий в расчете индекса уровня проблем,

возникающих у заявителей при получении государственной

(муниципальной) услуги и интерпретация ответов

№	Вопрос Анкеты	Шкала *
17	Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями, проблемами	- установление неофициальной очереди; - советы обратиться в другую посредническую организацию,

	<p>в процессе предоставления услуги?</p> <p>- да;</p> <p>- нет.</p> <p>Если да, то с какими необоснованными действиями, проблемами Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?</p>	<p>оказывающую услугу за плату;</p> <p>- необходимая информация предоставляется за дополнительную плату;</p> <p>- требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством;</p> <p>- другое _____;</p> <p>- не приходилось.</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p> <p>5 – не приходилось;</p> <p>3 – одно необоснованное действие;</p> <p>2 – два необоснованных действия;</p> <p>1 - более двух необоснованных действий.</p>
--	---	---

При ответе на вопрос анкеты: «Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями, проблемами в процессе предоставления услуги?», 19,3% респондентов ответили, что «да», 80,7% респондентов ответили «нет». Далее ответы респондентов ответивших «да» распределились следующим образом (Таблица 7)

Таблица 7.

Таблица для расчета индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной

(муниципальной) услуги

№	Вопрос анкеты	Шкала	Количество ответов
	Если, да, то с какими необоснованными действиями, проблемами Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?	Установление неофициальной очереди, Советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату, Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством; Другое Не приходилось	

		Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:	
		5 - не приходилось	658
		3 - одно необоснованное действие	170
		2 - два необоснованных действия	70
		1 - более двух необоснованных действий	35
<p>$I_{np} = (5 \cdot 658 + 3 \cdot 170 + 2 \cdot 70 + 1 \cdot 35) / 933 = 4,26$</p> <p>$I_{np}\% = \frac{I_{np}}{5} \cdot 100\% = \frac{4,26}{5} \cdot 100\% = 85,2\%$</p>			

По итогам проведенного исследования индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги **$I_{np} = 85,2\%$** , что означает, показатель является средним, и в связи с этим необходимо принимать меры по устранению проблем,

возникающих у населения при получении государственных и муниципальных услуг.

Общий индекс удовлетворенности получателей государственной (муниципальной) услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам).

Перечень вопросов, участвующих в подсчете общего индекса удовлетворенности, а также весовые коэффициенты вопросов Анкеты представлены в *Таблице 8*.

Таблица 8.

Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты

№	Блок	Вопрос Анкеты	Шкала *	Вес** для подсчет а индекса по блоку
1.	Информирование заявителей	Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации? (по убыванию)	5 - отлично; 4 - хорошо; 3 - удовлетворительно; 2 - плохо;	0,25

			1 – очень плохо.	
		Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации? (по убыванию)	5 - отлично; 4 - хорошо; 3 - удовлетворительно; 2 - плохо; 1 – очень плохо.	0,25
		Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации? (по убыванию)	5 - отлично; 4 - хорошо; 3 - удовлетворительно; 2 - плохо; 1 – очень плохо.	0,25
		Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации? (один ответ)	5 - очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 - скорее доволен;	0,13

			2 - скорее недоволен; 1 - совершенн о недоволен.	
		Остались ли Вы довольны ответами сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ на Ваши звонки по телефону и письменные запросы? (один ответ)	5 – очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенн о недоволен.	0,12
2.	Комфортнос ть получения услуги	Остались ли Вы довольны внимательностью и вежливостью сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ? (один ответ)	5 – очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен; 2 - скорее недоволен;	0,2

			1 – совершенн о недоволен.	
		Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? (Один ответ)	5 – очень удобны; 4 – вполне удобны; 3 – скорее удобны; 2 – скорее не удобны; 1 – совершенн о не удобны	0,2
		Удовлетворяет ли Вас организация очереди в ИОГВ, ОМС, МФЦ? Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале уровень организации очереди.	5 – полностью удовлетвор ен; 4 - вполне удовлетвор ен; 3 - скорее удовлетвор ен;	0,2

			2 - скорее не удовлетвор ен; 1 - совершенн о не удовлетвор ен.	
		Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?	5 – полностью удовлетвор ен; 4 - вполне удовлетвор ен; 3 - скорее удовлетвор ен; 2 - скорее не удовлетвор ен; 1 - совершенн о не	0,2

			удовлетворен.	
		Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения ИОГВ, ОМС, МФЦ, в котором предоставляется услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения)?	5 – полностью удовлетворен; 4 - вполне удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совершенно не удовлетворен.	0,2
3	Время работы	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы ИОГВ,	5 – полностью удовлетворен; 4 - вполне	1

		ОМС, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу	удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совершенно не удовлетворен.	
4	Сложность получения услуги	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения?	5 – очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,1

		Остались ли Вы довольны компетентностью сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ? (один ответ)	5 – очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,1
		Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления услуги в целом?	5 – полностью удовлетворен; 4 - вполне удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совсем не удовлетворен.	0,25

			1 - совершенн о не удовлетвор ен.	
		Оцените, пожалуйста, временные затраты на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата услуги.	5 – очень быстро; 4 – быстро; 3 - недолго, нормально, приемлемо; 2 - в общем-то, долго; 1 - слишком долго.	0,25
		Насколько сложным Вам показался весь процесс получения услуги, начиная с подготовки документов? (Один ответ)	5 - совсем несложный; 4 - не очень сложный; 3 – средней сложности; 2 - довольно	0,3

			сложный; 1 - очень сложный.	
--	--	--	-----------------------------------	--

Общий индекс удовлетворенности (I_{y0}) жителей Астраханской области качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Астраханской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, в том числе уровня удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления услуг по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг составил **78,2 % (81,95% по принципу «одного окна»)**, что является хорошим показателем, однако, у населения все же возникают проблемы при получении услуги. (Таблица 9.).

Таблица 9.

Интерпретация значений общего индекса удовлетворенности

№ п/ п	Значение индекса общего удовлетворенности, %	Интерпретация значений индекса
1.	90-100	Отличный
2.	80 - 89	Очень хороший

3.	70 – 79	Хороший
4.	60 - 69	Удовлетворительный
5.	50 - 59	Вызывающий беспокойство
6.	26 - 49	Плохой
7.	0-25	Очень плохой

Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям ($I_{обр}$).

В подсчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям ($I_{обр}$) используются следующие вопросы Анкеты:

Таблица 10.

Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты

№	Вопрос Анкеты	Шкала *	Вес для подсче та индек са
1.	Сколько раз Вы посещали ИОГВ (ОМС), МФЦ для получения конечного результата	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 – число обращений соответствует установленной	55

	государственной (муниципальной) услуги?	норме; 4 – число обращений превышает установленную норму на 2 посещения; 2 – число обращений превышает установленную норму на 3 посещения; 1 - число обращений превышает установленную норму на 4 посещения.	
2.	Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу? Сколько раз?	5 - не приходилось; 4 – приходилось обращаться дважды; 3 – приходилось 3 раза; 2 – приходилось 4 раза; 1 – приходилось 5 и более раз;	45

$$I_{\text{обр}\%} = \frac{I_{\text{обр}}}{5} \cdot 100\% = \frac{3,76 \cdot 100\%}{5} = 75,2\%$$

По итогам проведенного исследования индекс соответствия количества

и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям ($I_{\text{обр}}$) равен **75,2 %**, -это говорит о том, что количество и состав обращений заявителей практически полностью соответствует их нормативно установленным значениям (Таблица 11).

Таблица 11.

Интерпретация значений индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям

№ п/ п	Значение индекса соответствия количества и состава обращений, %	Интерпретация значений индекса соответствия
1.	90-100	Полное соответствие
2.	80 - 89	Практически полное соответствие
3.	70 – 79	Частичное соответствие
4.	60 - 69	Допустимое несоответствие
5.	50 - 59	Несоответствие, вызывающее беспокойство
6.	26 - 49	Соответствие в незначительной степени
7.	0-25	Полное несоответствие

Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги ($I_{фз}$)

Для оценки уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги рассчитывался индекс финансовых затрат (Таблица 12.).

Таблица 12.

Вопрос Анкеты, участвующий в расчете индекса уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги и интерпретация ответов

№	Вопрос Анкеты	Шкала *
1.	Последний раз, когда Вы получали услугу, Вы получали ее бесплатно, или с оплатой? В случае оплаты предоставления услуги, укажите размер этой платы.	<p>- получил бесплатно; - получил с оплатой в размере _____.</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p> <p>5 – получил бесплатно; 4 – оплата превышает установленный размер до 5%; 3 – оплата превышает установленный размер до 7,5%; 2 – оплата превышает установленный размер до 10%; 1 - оплата превышает установленный размер на 10% и более.</p>

Для вычисления значения индекса финансовых затрат (I_3) в процентах применяется следующая формула:

$$I_{\text{фз}\%} = \frac{I_{\text{фз}}}{5} \cdot 100\%,$$

где:

$I_{\text{фз}}$ – индекс уровня финансовых затрат.

Таблица 13.

Таблица для расчета индекса уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги ($I_{\text{фз}}$)

№	Вопрос Анкеты	Шкала *	Численность опрошенных
1.	Последний раз, когда Вы получали услугу, Вы получали ее бесплатно, или с оплатой? В случае оплаты предоставления услуги, укажите размер этой платы.	- получил бесплатно; - получил с оплатой в размере _____. Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 – получил бесплатно; 4 – оплата превышает установленный размер до 5%;	709 224 709 0 10

		3 – оплата превышает установленный размер до 7,5%;	83
		2 – оплата превышает установленный размер до 10%;	131
		1 - оплата превышает установленный размер на 10% и более.	
	$И_{фз\%} = \frac{И_{фз}}{5} \cdot 100\% = \frac{(5 \cdot 709 + 3 \cdot 10 + 2 \cdot 83 + 1 \cdot 131) \cdot}{5} \cdot 100\% = 83\%,$		

По итогам проведенного исследования индекс уровня финансовых затрат равняется **83%**, данный показатель показывает **низкий уровень финансовых** затрат. Однако размеры неформальных платежей в разы превышают стоимость государственной (муниципальной) услуги. Плата за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг по словам заявителей является умеренной.

Таблица 14.

Интерпретация значений индекса уровня финансовых затрат

№	Значение индекса	Интерпретация значений
п/	уровня финансовых	индекса

п	затрат, %	соблюдения стандартов качества предоставления
1.	90-100	Очень низкий уровень финансовых затрат
2.	76 - 89	Низкий уровень финансовых затрат
3.	60 - 75	Средний уровень финансовых затрат
4.	41 - 59	Уровень финансовых затрат вызывает беспокойство
5.	26 - 40	Высокий уровень финансовых затрат
6.	0-25	Очень высокий уровень финансовых затрат

Индекс уровня временных затрат ($I_{вр}$)

Для оценки временных затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной услуги) в ходе исследования был рассчитан индекс уровня временных затрат (Таблица 15.).

Таблица 15.

Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты

№	Вопрос Анкеты	Шкала *	Вес для подсчета
---	---------------	---------	------------------

			индекса
1.	Сколько примерно времени было потрачено на подготовку пакета документов?	<p>- _____ дней.</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p> <p>5 – число обращений соответствует установленной норме;</p> <p>4 – число обращений превышает установленную норму на 2 посещения;</p> <p>2 – число обращений превышает установленную норму на 3 посещения;</p> <p>1 - число обращений превышает установленную норму на 4 посещения.</p>	20
2.	Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата	<p>- _____ дней.</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p> <p>5 – время ожидания соответствует установленной норме;</p> <p>4 – время ожидания превышает установленную норму на 2 дня;</p>	55

	услуги?	<p>3 – время ожидания превышает установленную норму на 3-5 дней;</p> <p>2 – время ожидания превышает установленную норму на 6-10 дней;</p> <p>1 - время ожидания превышает установленную норму более, чем на 10 дней.</p>	
3.	Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди?	<p>- _____ минут (часов).</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p> <p>5 – время ожидания в очереди соответствует установленной норме;</p> <p>4 – время ожидания в очереди превышает установленную норму менее, чем на 15 минут;</p> <p>3 – время ожидания в очереди превышает установленную норму на 16-30 минут;</p> <p>2 – время ожидания в очереди превышает установленную норму на 31-60 минут;</p> <p>1 - время ожидания в очереди</p>	25

		превышает установленную норму более, чем на 1 час.	
--	--	--	--

Рассчитанный по программе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской области индекс уровня временных затрат в целом по всем услугам равен **83,8%** (Таблица 16), что соответствует среднему уровню временных затрат. Время на подготовку пакета документов варьируется от 30 минут до 180 дней. Среднее время составляет 11 дней. Время подготовки документов зависит от вида получаемой услуги, от наличия посреднических организаций при оказании услуги, сложности оформления документов, грамотности заявителя, наличие подробной, доступной информации необходимой при оформлении документов. Большинство заявителей, несмотря на наличие информации на сайте <http://www.gosuslugi.ru>, не могут воспользоваться ею. Желательно по каждой государственной и муниципальной разработать алгоритмы действий заявителей, предоставить шаблоны, образцы всех необходимых документов.

Таблица 16.

Интерпретация значений индекса уровня временных затрат

№	Значение индекса	Интерпретация значений
п/п	уровня временных затрат, %	индекса
1.	90-100	Очень низкий уровень временных затрат

2.	76 - 89	Низкий уровень временных затрат
3.	60 - 75	Средний уровень временных затрат
4.	41 - 59	Уровень временных затрат вызывает беспокойство
5.	26 - 40	Высокий уровень временных затрат
6.	0-25	Очень высокий уровень временных затрат

Индекс уровня неформальных платежей ($I_{нп}$)

Для оценки уровня неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственных (муниципальных) услуг, проводили опрос получателей услуг с использованием метода изучения документов (административных регламентов по предоставлению государственных (муниципальных) услуг, нормативно-правовых актов, устанавливающих плату за предоставление государственной услуги с целью выявления нормативно установленных затрат и выделения неформальных платежей. Для оценки индекса неформальных платежей использовали 30-й вопрос анкеты.

Таблица 17.

Вопрос Анкеты, участвующий в расчете индекса уровня неформальных платежей и интерпретация ответов

№	Вопрос Анкеты	Шкала *
30	Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам, взяткам и т.п.), платежам сотрудникам ИОГВ, ОМС, МФЦ?	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - не приходится; 4 - практически не приходится; 3 - изредка, но приходится; 2 – приходится часто; 1 - приходится постоянно.

По итогам проведенного исследования индекс уровня неформальных платежей равен **96%**, и является очень низким уровнем, это говорит о том, что все же заявители нечасто прибегают к неформальным платежам (*Таблица 18*). В качестве цели неформального платежа заявители указывают сокращение сроков получения услуги, а также времени ожидания в очереди.

Таблица 18.

Интерпретация значений индекса уровня неформальных платежей

№ п/п	Значение уровня неформальных платежей, %	Интерпретация значений индекса
1.	90-100	Очень низкий уровень неформальных платежей
2.	76 - 89	Низкий уровень неформальных платежей
3.	60 - 75	Средний уровень неформальных платежей
4.	41 - 59	Уровень неформальных платежей вызывает беспокойство
5.	26 - 40	Высокий уровень неформальных платежей
6.	0-25	Очень высокий уровень неформальных платежей

Индекс уровня привлечения посредников в ходе получения государственной (муниципальной) услуги (I_n)

Для оценки уровня привлечения посреднических организаций рассчитывается индекс уровня привлечения посредников в ходе получения государственной (муниципальной) услуги (I_n) (Таблица 19.).

Таблица 19.

Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты

№	Вопрос Анкеты	Шкала *
1.	Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют только ответы тех получателей услуги, которые обращались в посредническую организацию по принуждению (явному, неявному) со стороны ИОГВ, ОМС, МФЦ)	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - не приходится; 4 - практически не приходится; 3 - изредка, но приходится; 2 – приходится часто; 1 - приходится постоянно.
2.	Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют ответы всех	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - не приходится; 4 - практически не приходится; 3 - изредка, но приходится; 2 – приходится часто; 1 - приходится постоянно.

	получателей услуги, которые обращались в посредническую)	
--	--	--

Для вычисления значения индекса уровня привлечения посредников в процентах применяется следующая формула:

$$I_{п\%} = \frac{I_n}{5} \cdot 100\% = 87,67\%,$$

где:

$I_{п}$ – индекс привлечения посредников.

По результатам проведенного исследования индекс уровня привлечения посредников равен 88,2% и является низким уровнем привлечения посредников, это показывает, что заявители редко прибегают к услугам посредников при получении государственных (муниципальных услуг), и рынок посреднических услуг недостаточно развит (Таблица 20.).

Таблица 20.

Интерпретация значений индекса уровня привлечения посредников

№ п/ п	Значение индекса уровня привлечения посредников, %	Интерпретация значений индекса
1.	90-100	Очень низкий уровень привлечения посредников
2.	76 - 89	Низкий уровень привлечения

		посредников
3.	60 - 75	Средний уровень привлечения посредников
4.	41 - 59	Уровень привлечения посредников вызывает беспокойство
5.	26 - 40	Высокий уровень привлечения посредников
6.	0-25	Очень высокий уровень привлечения посредников

Хотелось бы отметить высокую оценку осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и в электронном виде она составляет 96%.

Итоговый индекс качества предоставления государственных и муниципальных услуг (I_k)

По итогам проведенного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг был рассчитан итоговый индекс предоставления государственных и муниципальных услуг и проведено их ранжирование по данному показателю. Итоговый индекс рассчитывался как сумма значений индексов по каждому параметру качества предоставления

государственных (муниципальных) услуг, умноженных на их весовые коэффициенты.

$$I_k = 0,1 \cdot I_{ct} + 0,1 \cdot I_{np} + 0,3 \cdot I_{yo} + 0,1 \cdot I_{obr} + 0,1 \cdot I_{fz} + 0,1 \cdot I_{vr} + 0,1 \cdot I_{np} + 0,1 \cdot I_n ,$$

где:

I_{ct} —индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг;

I_{np} —индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги;

I_{yo} —общий индекс удовлетворенности получателей государственной (муниципальной) услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам;

I_{obr} —индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям;

I_{fz} —индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги;

I_{vr} —индекс уровня временных затрат;

I_{np} —индекс уровня неформальных платежей;

I_n —индекс привлечения посредников в ходе получения государственной (муниципальной) услуги.

Рассчитанный на основании формулы индекс составил **82,8%**

$$I_k = 0,1 \cdot 83 + 0,1 \cdot 85,2 + 0,3 \cdot 78,2 + 0,1 \cdot 75,2 + 0,1 \cdot 83 + 0,1 \cdot 83,8 + 0,1 \cdot 96 + 0,1 \cdot 87,67$$

$$\underline{I_k = 82,8\%}$$

ГЛАВА 3.

ВЫЯВЛЕНИЕ, АНАЛИЗ И ОЦЕНКА НОРМАТИВНО УСТАНОВЛЕННЫХ И ФАКТИЧЕСКИХ ЗНАЧЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КАЧЕСТВО И ДОСТУПНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МФЦ

**АУ АО «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг» - уполномоченный
МФЦ**

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии и фактическо го и нормативно го значения показателя (соответству ет – «1» или не соответству ет – «0»)
1	2	3	4

1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	Более 50	1
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое	государственн ые и муниципальны е услуги предоставляют ся во всех 4-х сферах	государственн ые и муниципальны е услуги предоставляют ся во всех 4-х сферах	1

<p>имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование предпринимательской деятельности)</p>			
<p>1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами</p>	<p>не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ</p>	<p>более 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ</p>	<p>1</p>
<p>1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых</p>	<p>в МФЦ организовано предоставление не менее 3-х</p>	<p>в МФЦ организовано предоставление не менее 5-х</p>	<p>1</p>

<p>организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризонавой сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)</p>	<p>направлений дополнительных услуг из представленного перечня</p>	<p>направлений дополнительных услуг из представленного перечня</p>	
<p>1.5. Доля государственных органов исполнительной</p>	<p>100% государственных органов</p>	<p>100% государственных органов</p>	<p>1</p>

власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	исполнительно й власти, органов местного самоуправлени я, услуги которых предоставляют ся в МФЦ	исполнительно й власти, органов местного самоуправлени я, услуги которых предоставляют ся в МФЦ	
2. Материально- техническое обеспечение МФЦ	Х	Х	Х
2.1. Наличие автоматизированн ой информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	да	да	1
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ,	0	0	1

ед.			
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	да	1
2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0	0	1
2.5. Наличие информационных киосков	да	да	1
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1
2.7. Наличие возможности получения информации о работе	да	да	1

МФЦ по телефону (через контакт-центр)			
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.), повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.	0	0	1
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе	X	X	X

требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ			
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.4. Актуальность	актуальная	актуальная	1

информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	информация	информация	
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1

освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10			
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным	да	да	1

с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ			
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта	да	да	1
5.3. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)	да	да	1
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да	Да	1
5.5. В помещении МФЦ	да	да	1

предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей			
5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	17	1
5.8. Время ожидания в очереди для подачи	30	28	1

документов, минут			
Всего 29 соответствий стандарту качества из 29			X

Рейтинг МФЦ

Наименование МФЦ	Итоговая оценка	Место в рейтинге
1.АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» - уполномоченный МФЦ	100	1
2. Филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в Ленинском р-не г. Астрахани	100	1
3. Филиал АУ АО	100	1

«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в Труссовском р-не г. Астрахани		
3.Ахтубинский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	99	2
4. Володарский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	99	2
5.Лиманский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	99	2
6. Приволжский филиал	99	2

<p>АУ</p> <p>АО</p> <p>«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»</p>		
<p>7. Икрянинский филиал</p> <p>АУ</p> <p>АО</p> <p>«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»</p>	98	3
<p>8. Красноярский филиал</p> <p>АУ</p> <p>АО</p> <p>«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»</p>	96	4

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И РЕКОМЕНДАЦИИ

По результатам проведенного мониторинга все индексы показывают, что, несмотря на отдельные недостатки, уровень качества предоставления государственных и муниципальных услуг (ИОГВ, ОМС, МФЦ) в Астраханской области выше среднего. По сравнению с прошлым годом эта оценка выросла более чем на 5%. Так же высока оценка осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и в электронном виде она составляет 96%.

Хотелось бы отметить, что 377 человек (40,41%) ответили - что уже не однократно обращаются, в МФЦ за получением государственных и муниципальных услуг не включая консультации. Информационным источникам из всего числа опрошенных респондентов являются коллеги, знакомые, родственники 40,73% (380 чел.). Что в свою очередь говорит о доверии и лояльности со стороны заявителей к автономному учреждению Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его филиалов. Так же каналами информирования для граждан являются Интернет – 27,33% (255 чел.) и СМИ 21,65% (202 чел.).

На базе АУ АО «МФЦ» любой гражданин может получить бесплатную консультацию и 143 человека (15,33%) опрошенных приходили ради получения консультации. В среднем из числа

опрошенных респондентов 13 человек из 100 предпочитают получение информации о работе МФЦ через Интернет и 12 человек из 100 получают предварительную консультацию по телефону.

Степень удовлетворенности респондентов доступностью предоставляемых на базе МФЦ услуг, определяемая по частоте обращений за услугами, наличию различных категорий заявителей среди потребителей услуг, количеству обращений для получения требуемого результата, находится на высоком уровне. Для получения необходимых документов в основном достаточно не более двух посещений МФЦ, что соответствует требованиям нормативных актов.

Для улучшения и повышения лояльности со стороны заявителей получающих государственные и муниципальные услуги, есть ряд предложений:

- ✓ Установить более доступный для работающего населения график приема органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;
- ✓ Увеличить штатную численность работников органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, что позволит сократить время ожидания в очередях;
- ✓ Сократить сроки оказания услуг посредством внесения изменений в регламенты предоставления услуг (где это не противоречит действующему законодательству РФ).
- ✓ Увеличение числа парковочных мест.

✓ Улучшение доступности предоставления информации о порядке предоставления услуг.