

# **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 №0225к/03 от 23.10.2015

Астрахань, 2015

## 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   | 29   |
| 4. | <u>Глава 2.</u> Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг  | 38   |
| 5. | <u>Глава 3.</u> Выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ | 79   |
| 6. | Заключение и рекомендации   | 94   |

## **ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий аналитический отчет составлен по результатам мониторинга, проведенного в ноябре 2015 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 и 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 03.09.2014 № 352-П «О государственной программе «Информационное общество Астраханской области»;
- 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»), его филиалов и территориально обособленных структурных подразделений (далее – ТОСП), изучение осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе АУ АО «МФЦ», его филиалов и ТОСП и в электронном виде, а также удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления услуг по принципу «одного окна» на базе АУ АО «МФЦ», его филиалов и ТОСП.

Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

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 относится 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 регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним

1.3. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества

1.4. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним

1.5. Предоставление сведений, содержащихся в государственном кадастре недвижимости

1.6. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения

1.7. Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

1.8. Постановка иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания

1.9. Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала

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

1.11. Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, законодательстве Российской Федерации 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

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

1.13. Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал

1.14. Предоставление информации застрахованным лицам о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» и «Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии в Российской Федерации»

1.15. Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования

1.16. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физических и юридических лиц

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

2.1. Государственная поддержка субъектов 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 без проведения торгов

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

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

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

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

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

2.10. Государственная поддержка субъектов малого предпринимательства в виде грантов на создание собственного бизнеса

2.11. 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

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

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

2.14. Государственная регистрация актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, расторжение брака, усыновление (удочерение), установление отцовства, перемена имени и смерть), в том числе выдача повторных свидетельств (справок), подтверждающих факт государственной регистрации акта гражданского состояния, внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния

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

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

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

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

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

2.20. Информирование о положении на рынке труда в Астраханской области

2.21. 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

2.22. Организация проведения оплачиваемых общественных работ

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

2.24. Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Астраханской области (за исключением организаций, лицензирование образовательной деятельности которых отнесено к компетенции Российской Федерации)

2.25. Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации и о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы (за исключением дошкольных)

2.26. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основные образовательные программы дошкольного образования (детские сады)

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

2.28. Предоставление информации о текущей успеваемости обучающихся, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости

2.29. Зачисление в образовательные организации

2.30. Предоставление информации о порядке оказания специализированной медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области

2.31. Прием заявок (запись) на прием к врачу в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области

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

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

2.34. Назначение государственной социальной помощи в Астраханской области в виде денежных выплат

2.35. Предоставление отдельных мер социальной поддержки многодетным семьям Астраханской области

2.36. Представление информации лицам, желающим установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами

2.37. Выдача заключения о возможности (невозможности) гражданина быть опекуном (попечителем)

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

2.39. Назначение и выплата государственных пособий гражданам, имеющим детей

2.40. Назначение социального пособия на погребение

2.41. Назначение единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, вызванной причинами не техногенного характера, стихийными бедствиями, а также чрезвычайными ситуациями

2.42. Назначение дополнительной материальной поддержки семей, усыновивших детей

2.43. Назначение и выплата денежных компенсаций отдельным категориям граждан

2.44. Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Астраханской области

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

2.46. Предоставление информации о порядке проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий

2.47. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

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

2.49. Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца

2.50. Заключение охотхозяйственных соглашений без проведения аукциона

2.51. Выплата единовременного пособия молодым специалистам агропромышленного комплекса

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

2.53. Оценка технического состояния и определения остаточного ресурса поднадзорных машин и оборудования по запросам владельцев

2.54. Предоставление 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 документов (справок) жилищно-правового характера
- 3.2. Предварительное согласование предоставления земельного участка
- 3.3. Предоставление земельного участка без проведения торгов
- 3.4. Представление информации о недвижимом и движимом имуществе, находящемся в собственности муниципального образования, включая представление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду.
- 3.5. Выдача градостроительных планов земельных участков.
- 3.6. Выдача разрешения на строительство.
- 3.7. Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение.
- 3.8. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
- 3.9. Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования.
- 3.10. Присвоение адреса объекту адресации, а также изменение и аннулирование адреса объекта адресации.
- 3.11. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.
- 3.12. Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию.
- 3.13. Предоставление информации об очередности предоставления

## жилых помещений на условиях социального найма

3.14. Прием заявлений, постановка на учет для зачисления детей в муниципальные образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования, расположенные на территории муниципального образования

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

3.16. Предоставление земельных участков в аренду для индивидуального жилищного строительства

3.17. Предоставление земельных участков в аренду или собственность для целей, не связанных со строительством

3.18. Предоставление земельных участков лицам, имеющим в собственности, безвозмездном пользовании, хозяйственном ведении или оперативном управлении здания, строения, сооружения, расположенные на земельных участках, находящихся в муниципальной собственности

3.19. Предоставление выписки из реестра муниципального имущества муниципального образования

3.20. 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

3.21. Организация работы по выплате компенсации части родительской платы за содержание ребенка в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования

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

- 4.1. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств
- 4.2. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним
- 4.3. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества
- 4.4. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения
- 4.5. Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала
- 4.6. Государственная поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства в форме субсидии
- 4.7. Лицензирование розничной продажи алкогольной продукции
- 4.8. Предоставление в постоянное (бессрочное) пользование земельных участков, находящихся в государственной собственности Астраханской области
- 4.9. Оказание государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в области инноваций в виде гранта в форме субсидии
- 4.10. Прием заявлений о предоставлении сведений, содержащихся в реестре лицензий на осуществление медицинской (фармацевтической) деятельности

4.11. Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, законодательстве Российской Федерации 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

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

4.13. Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал

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

4.15. Государственная поддержка субъектов малого предпринимательства в виде грантов на создание собственного бизнеса

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

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

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

4.19. 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

4.20. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основные образовательные программы дошкольного образования (детские сады)

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

4.22. Назначение государственной социальной помощи в Астраханской области в виде денежных выплат

4.23. Назначение и выплата государственных пособий гражданам, имеющим детей

4.24. Выдача документов (справок) жилищно-правового характера

4.25. Выдача градостроительных планов земельных участков

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

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

4.28. Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования

4.29. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физических и юридических лиц

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

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

4.32. Назначение государственной социальной помощи в Астраханской области в виде денежных выплат

4.33. Предоставление отдельных мер социальной поддержки многодетным семьям Астраханской области

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. Использованные 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 620 респондентов, из них 510 физических лиц и 110 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

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Наименование города/муниципального района</b> |
|------------------|--|
| 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»                          |
| 8.               | МО «Камызякский район»                           |
| 9.               | МО «Харабалинский район»                         |
| 10.              | МО «Енотаевский район»                           |
| 11.              | ЗАТО Знаменск                                    |

## **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 большая часть заявителей не сталкивается с трудностями сдачи документов для получения государственной и/или муниципальной услуги и получения результата заявителю Астраханской области. Для этого им необходимо не более 2 обращений.

Большинство опрошенных заявителей (72%) 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. 28%

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. Все лишь 3,7% 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**

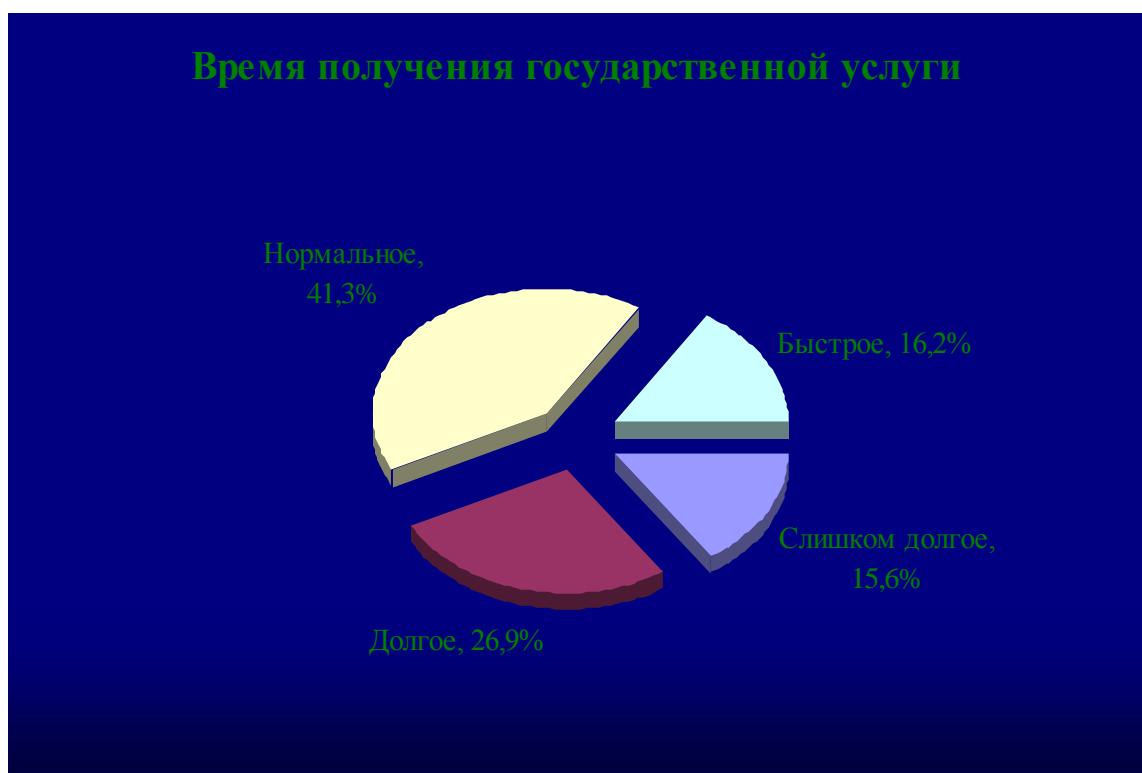
При проведении исследования был проведен анализ того, сколько времени прошло между первым обращением заявителя в орган, предоставляющий услугу, и получением конечного результата.

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 15,6% респондентов оценивают временные затраты в процессе получения необходимой им государственной и/или муниципальной услуги как слишком долгие, 26,9% - как долгие, 41,3% опрошенных считают, что временные затраты являются нормальными, а 16,2% 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 4,41 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. 42,6% узнавали о

предоставляемой государственной услуге из рассказов родственников, друзей, знакомых, коллег. 31,4% респондентов узнавали о предоставляемой услуге посредством Интернет, 18,5% из публикаций в СМИ и 7,5% из иных источников.

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

|   |                         |              |
|---|-------------------------|--------------|
| • | Информации достаточно   | <b>77,3%</b> |
| • | Информации недостаточно | <b>20,6%</b> |
| • | Информация отсутствует  | <b>2,1%</b>  |

### **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**

25,7% опрошенных респондентов отметили, что ожидание в очереди у них занимает не более 5 минут, предоставляющего государственную и/или муниципальную услугу, 47,4% респондентов отметили, время ожидания до 15 минут и 26,9% ожидание в очереди превышает 15 мин.

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

## **Наличие неофициальных платежей для получения государственной и/или муниципальной услуги**

4,2% 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**

Хочется отметить низкий уровень обращения в посреднические и иные организации для получения государственных (муниципальных) услуг. Всего 11% пользуются помощью посредников. Что в свою очередь говорит о том, что у заявителя редко возникают трудности в получение государственной или муниципальной услуги. Заявитель не испытывает трудности в получение услуг по ряду причин:

- транспортная/шаговая доступность территориального расположения организаций предоставления услуг
- оптимальный перечень документов необходимы для получения услуги
- отзывчивость сотрудников организаций предоставляемых 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**

| <b>Отлично</b> | <b>Хорошо</b> | <b>Удовлетворитель но</b> | <b>Плохо</b> | <b>Очень плохо</b> |
|----------------|---------------|---------------------------|--------------|--------------------|
| 23,4%          | 31,4%         | 23,4%                     | 13,5%        | 8,3%               |

Основными причинами, вызывающими неудовлетворённость от получаемых государственных и муниципальных услуг, по мнению респондентов, являются: утомительное ожидание в очереди (23,8%) 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 ( $I_{ct}$ );
- ✓ индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги ( $I_{pr}$ );
- ✓ 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 ( $I_k$ ).

## **Индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (И<sub>ст</sub>)**

Для общей оценки соответствия качества услуги стандартам ее предоставления рассчитывается индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (И<sub>ст</sub>).

В расчете индекса соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (И<sub>ст</sub>) участвуют следующие показатели.

### **Таблица 3.**

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

| <b>Вопрос<br/>Анкеты</b>   | <b>Шкала &lt;*&gt;</b>  | <b>Вес&lt;**&gt; для<br/>подсчета индекса</b> |
|--|---|---|
| Из<br>каких<br>источнико<br>в Вы<br>получали<br>информац<br>ию о<br>правилах<br>предостав<br>ления<br>государств | 1 - из нормативных правовых<br>актов;<br>2 - посредством личного<br>непосредственного общения с<br>сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ;<br>3 - прочитал информацию на<br>стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ;<br>4 - по телефону от сотрудника<br>ИОГВ, ОМС, МФЦ;<br>5 - от соседей;<br>6 - от коллег, знакомых, | -   |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| <p>енной<br/>(муниципа<br/>льной)<br/>услуги?<br/>(отметить<br/>все, что<br/>назовет<br/>респонден<br/>т)</p>   | <p>родственников;<br/>7 - публикации в газетах;<br/>8 - передачи на телевидении;<br/>9 - интернет;<br/>10 - передачи по радио;<br/>11 - на портале государственных<br/>и муниципальных услуг<br/>Астраханской области:<br/><a href="http://gosuslugi.astrobl.ru">gosuslugi.astrobl.ru</a>;<br/>12 - другое (что именно)_____</p> |     |
| <p>Понадо<br/>билось ли<br/>Вам<br/>обращаться<br/>я еще<br/>куда-либо,<br/>чтобы<br/>узнать<br/>полную<br/>информац<br/>ию о том,<br/>где<br/>именно<br/>можно<br/>решить<br/>свой</p> | <p>5 - больше никуда не обращался;<br/>4 – одно дополнительное<br/>обращение;<br/>3 – два дополнительных<br/>источника;<br/>2 – четыре дополнительных<br/>источника;<br/>1 - более 5 источников.</p>   | 0,2 |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| вопрос и какие документы потребуются, или нет?                                    |  |     |
| О каких альтернативных способах информирования о предоставлении услуги Вы знаете? | <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 муниципальных услуг Астраханской области: <a href="http://gosuslugi.astrobl.ru">gosuslugi.astrobl.ru</a>;</p> <p>12 - другое (что именно) _____</p> | 0,2 |

|   |   |     |
|---|---|-----|
|   | <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p> <p>5 - более 7 источников;</p> <p>4 – от 4 до 7 дополнительных источников;</p> <p>3 – от 2 до 4 дополнительных источника;</p> <p>2 – 1 дополнительный источник информации;</p> <p>1 – никаких альтернативных источников.</p>                       |     |
| Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ в очереди? (один ответ) | <p>1 - нет, не приходилось ни разу;</p> <p>2 - по-разному, и приходилось, и нет;</p> <p>3 - да, при каждом посещении.</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим 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> | 0,2 |
| Удобны ли были  | 5 - вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать  | 0,2 |

|  |   |     |
|--|---|-----|
| для Вас имеющиеся условия оказания услуги в учреждении? (Один ответ)                                   | <p>качественные услуги;</p> <p>4 - скорее удобно;</p> <p>3 - в чем-то удобно, в чем-то – нет;</p> <p>2 - скорее, неудобно - потребитель лишен многих возможностей.</p> <p>1 - неудобно - получить качественную услугу в этом здании очень сложно.</p> |     |
| Остались ли Вы довольны общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ? (один ответ) | <p>5 – очень доволен;</p> <p>4 - вполне доволен;</p> <p>3 – скорее доволен;</p> <p>2 - скорее недоволен;</p> <p>1 - совершенно недоволен.</p>   | 0,2 |

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

**Таблица 4.****Таблица для расчета индекса( $I_{ct}$ )**

| <b>Вопрос<br/>Анкеты</b>   | <b>Шкала</b>  | <b>Вес<br/>для<br/>подсче<br/>та<br/>индекс<br/>а</b> | <b>Средни<br/>й балл</b> | <b>С<br/>учетом<br/>веса для<br/>подсчет<br/>индекса</b> |
|--|---|---|--------------------------|--|
| Понадобило<br>сь ли Вам<br>обращаться<br>еще куда-<br>либо, чтобы<br>узнать полную<br>информацию о<br>том, где<br>именно можно<br>решить свой<br>вопрос и какие<br>документы<br>потребуются,<br>или нет? | 5 - больше никуда<br>не обращался;<br>4 - одно дополнительное<br>обращение;<br>3 - два дополнительных<br>источника;<br>2 - четыре дополнительных<br>источника;<br>1 - более 5 источников. | 0,2   | 4,8                      | 0,96   |
| О каких<br>альтернативн<br>ых способах<br>информирован   | 1 - нормативные<br>правовые акты;<br>2 - личные<br>консультации   | 0,2   | 4,1                      | 0,82   |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <p>ия о предоставлении услуги Вы знаете?</p> | <p>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 муниципальных услуг Астраханской области:<br/> <a href="http://gosuslugi.astrobl.ru">gosuslugi.astrobl.ru</a>;</p> |  |  |  |
|--|---|--|--|--|

|                    |  |     |     |     |
|--------------------|--|-----|-----|-----|
|                    | <p>12 - другое (что именно) _____</p> <p>—</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p> <p>5 - более 7 источников;</p> <p>4 - от 4 до 7 дополнительных источников;</p> <p>3 - от 2 до 4 дополнительных источника;</p> <p>2 - 1 дополнительный источник информации;</p> <p>1 - никаких альтернативных источников.</p> |     |     |     |
| Приходилось ли Вам | 1 - нет, не приходилось ни   | 0,2 | 3,5 | 0,7 |

|  |  |     |     |      |
|--|--|-----|-----|------|
| <p>ожидать приема у сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ в очереди?<br/>(один ответ)</p>                  | <p>разу;<br/>2 - по-разному, и приходилось, и нет;<br/>3 - да, при каждом посещении.</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим 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> |     |     |      |
| <p>Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания услуги в учреждении?<br/>(Один ответ)</p> | <p>5 - вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные услуги;</p> <p>4 - скорее удобно;</p>   | 0,2 | 3,8 | 0,76 |

|  |   |     |      |      |
|--|---|-----|------|------|
|  | <p>3 - в чем-то удобно, в чем-то – нет;</p> <p>2 - скорее, неудобно - потребитель лишен многих возможностей.</p> <p>1 - неудобно - получить качественную услугу в этом здании очень сложно.</p> |     |      |      |
| Остались ли Вы довольны общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ? (один ответ) | <p>5 – очень доволен;</p> <p>4 - вполне доволен;</p> <p>3 – скорее доволен;</p> <p>2 - скорее недоволен;</p> <p>1 - совершенно недоволен.</p>   | 0,2 | 4,75 | 0,95 |
| <b>Итоговый индекс=(0,96+0,82+0,7+0,76+0,95)*100%/5=83,8%</b>  |   |     |      |      |

По итогам проведенного исследования индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг ( $I_{ст}$ ) в целом равен 83,8%, 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**

| <b>Значение индекса соблюдения стандартов, %</b> | <b>Интерпретация значений индекса</b>   |
|--|---|
| 85-100   | Стандарты предоставления услуги соблюдаются полностью   |
| 65 – 84  | Стандарты предоставления услуги соблюдаются с небольшими погрешностями                            |
| 50 – 64  | Стандарты предоставления услуги соблюдаются с допустимыми погрешностями                           |
| 36 - 49  | При предоставлении услуги наблюдаются значительные отклонения от стандартов предоставления услуги |
| 0-35   | Стандарты предоставления услуги не соблюдаются  |

## **Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги ( $I_{\text{пр}}$ ).**

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

$$I_{\text{пр}} = \frac{K_6}{K_o},$$

где:

$K_6$  – 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**

| <b>Вопрос Анкеты</b>   | <b>Шкала *</b>  |
|--|---|
| Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями, проблемами в процессе предоставления услуги? | - установление неофициальной очереди;<br>- советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату;<br>- необходимая информация предоставляется за дополнительную плату;<br>- требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством;<br>- другое _____; |

|   |   |
|---|---|
| <p>- да;<br/>- нет.</p> <p>Если да, то с какими необоснованными действиями, проблемами Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?</p> | <p>- не приходилось.</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p> <p>5 – не приходилось;<br/>3 – одно необоснованное действие;<br/>2 – два необоснованных действия;<br/>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                               | Кол-во ответов |
|-----------------------|-------------------------------------|----------------|
| Если, да, то с какими | Установление неофициальной очереди, |                |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| <p>необоснованными действиями, проблемами Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?</p> | <p>Советы обратиться в другую посредническую организацию, 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>500</p> |
|  | <p>3 - одно необоснованное действие</p>   | <p>81</p>  |
|  | <p>2 - два необоснованных</p>   | <p>32</p>  |

|  |   |    |
|--|---|----|
|  | действия                                  |    |
|  | 1 - более двух<br>необоснованных действий | 11 |
| <b>И<sub>пр</sub>=(5*500+3*81+2*32+1*11)/620=4,54</b>  |   |    |
| <b>И<sub>пр%</sub> = <math>\frac{I_{np}}{5} \cdot 100\% = \frac{4,54}{5} \cdot 100\% = 90\%</math> ,</b> |   |    |

По итогам проведенного исследования индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги **И<sub>пр</sub>= 90%**, 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 подсчета индекса по блоку |
|------|---------------|---------|-----------------------------------|
|      |               |         |                                   |

|                                  |  |   |      |
|----------------------------------|--|---|------|
| <b>Информирование заявителей</b> | Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации? (по убыванию)       | 5 - отлично;<br>4 - хорошо;<br>3 - удовлетворительно;<br>2 - плохо;<br>1 – очень плохо. | 0,25 |
|                                  | Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации? (по убыванию)  | 5 - отлично;<br>4 - хорошо;<br>3 - удовлетворительно;<br>2 - плохо;<br>1 – очень плохо. | 0,25 |
|                                  | Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации? (по убыванию) | 5 - отлично;<br>4 - хорошо;<br>3 - удовлетворительно;                                   | 0,25 |

|  |   |  |      |
|--|---|--|------|
|  |   | тельно;<br>2 - плохо;<br>1 – очень<br>плохо.   |      |
|  | Насколько Вы были<br>довольны<br>имеющимися<br>возможностями<br>получения<br>информации? (один<br>ответ)                                    | 5 - очень<br>доволен;<br>4 - вполне<br>доволен;<br>3 - скорее<br>доволен;<br>2 - скорее<br>недоволен;<br>1 -<br>совершенно<br>недоволен. | 0,13 |
|  | Остались ли Вы<br>довольны ответами<br>сотрудников ИОГВ,<br>ОМС, МФЦ на Ваши<br>звонки по телефону и<br>письменные запросы?<br>(один ответ) | 5 – очень<br>доволен;<br>4 - вполне<br>доволен;<br>3 – скорее<br>доволен;<br>2 - скорее<br>недоволен;<br>1 -<br>совершенно<br>недоволен. | 0,12 |

|  |  |  |     |
|--|--|--|-----|
| <b>Комфорт<br/>ность<br/>получения<br/>услуг</b> | Остались ли Вы<br>довольны<br>внимательностью и<br>вежливостью<br>сотрудников ИОГВ,<br>ОМС, МФЦ? (один<br>ответ) | 5 – очень<br>доволен;<br>4 - вполне<br>доволен;<br>3 – скорее<br>доволен;<br>2 - скорее<br>недоволен;<br>1 –<br>совершенно<br>недоволен. | 0,2 |
|  | Удобны ли были для<br>Вас имеющиеся<br>условия ожидания<br>приема? (Один ответ)                                  | 5 – очень<br>удобны;<br>4 – вполне<br>удобны;<br>3 – скорее<br>удобны;<br>2 – скорее<br>не удобны;<br>1 –<br>совершенно<br>не удобны     | 0,2 |
|  | Удовлетворяет ли<br>Вас организация<br>очереди в ИОГВ,<br>ОМС, МФЦ? Оцените,                                     | 5 –<br>полностью<br>удовлетворен<br>;  | 0,2 |

|  |   |  |     |
|--|---|--|-----|
|  | <p>пожалуйста, по пятибалльной шкале уровень организации очереди.</p>   | <p>4 - вполне удовлетворен ;<br/>3 - скорее удовлетворен ;<br/>2 - скорее не удовлетворен ;<br/>1 - совершенно не удовлетворен .</p> |     |
|  | <p>Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?</p> | <p>5 – полностью удовлетворен ;<br/>4 - вполне удовлетворен ;<br/>3 - скорее удовлетворен ;<br/>2 - скорее</p>                       | 0,2 |

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

|                                   |  |  |     |
|-----------------------------------|--|--|-----|
|                                   |  | .  |     |
| <b>Время работы</b>               | Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу | 5 – полностью удовлетворен ; 4 - вполне удовлетворен ; 3 - скорее удовлетворен ; 2 - скорее не удовлетворен ; 1 - совершенно не удовлетворен . | 1   |
| <b>Сложность получения услуги</b> | Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий                            | 5 – очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен;   | 0,1 |

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

|  |   |   |      |
|--|---|---|------|
|  |   | <p>2 - скорее<br/>не<br/>удовлетворен<br/>;<br/>1 -<br/>совершенно<br/>не<br/>удовлетворен<br/>. </p>   |      |
|  | <p>Оцените,<br/>пожалуйста,<br/>временные затраты на<br/>ожидание с момента<br/>подачи документов до<br/>получения конечного<br/>результата услуги.</p> | <p>5 – очень<br/>быстро;<br/>4 –<br/>быстро;<br/>3 –<br/>недолго,<br/>нормально,<br/>приемлемо;<br/>2 – в<br/>общем-то,<br/>долго;<br/>1 –<br/>слишком<br/>долго.</p> | 0,25 |
|  | <p>Насколько сложным<br/>Вам показался весь<br/>процесс получения</p>   | <p>5 - совсем<br/>несложный;<br/>4 - не</p>   | 0,3  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | услуги, начиная с подготовки документов? (Один ответ) | очень сложный;<br>3 -<br>средней сложности;<br>2 -<br>довольно сложный;<br>1 - очень сложный. |  |
|--|---|---|--|

Общий индекс удовлетворенности ( $I_{yo}$ ) 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 **79,4 % (84,9% 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**

| <b>Значение индекса общего удовлетворенности, %</b> | <b>Интерпретация значений индекса</b> |
|---|---------------------------------------|
| 90-100  | Отличный                              |
| 80 - 89   | Очень хороший                         |
| 70 – 79   | Хороший                               |
| 60 - 69   | Удовлетворительный                    |
| 50 - 59   | Вызывающий беспокойство               |
| 26 - 49   | Плохой                                |
| 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**

| <b>Вопрос Анкеты</b>                        | <b>Шкала *</b>  | <b>Вес для подсчета индекса</b> |
|---|---|---------------------------------|
| Сколько раз Вы посещали ИОГВ (ОМС), МФЦ для | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: | 55                              |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| <p>получения<br/>конечного<br/>результата<br/>государственной<br/>(муниципальной)<br/>услуги?</p> | <p>5 – число обращений соответствует установленной норме;<br/>4 – число обращений превышает установленную норму на 2 посещения;<br/>2 – число обращений превышает установленную норму на 3 посещения;<br/>1 - число обращений превышает установленную норму на 4 посещения.</p> |           |
| <p>Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу? Сколько раз?</p>           | <p>5 - не приходилось;<br/>4 – приходилось обращаться дважды;<br/>3 – приходилось 3 раза;<br/>2 – приходилось 4 раза;<br/>1 – приходилось 5 и более раз;</p>  | <p>45</p> |

$$И_{обр\%} = \frac{I_{обр}}{5} \cdot 100\% = \frac{3,96 \cdot 100\%}{5} = 79,2\%$$

По итогам проведенного исследования индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям ( $И_{обр}$ ) равен **79,2 %**, -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**

| <b>Значение индекса соответствия количества и состава обращений, %</b> | <b>Интерпретация значений индекса соответствия</b> |
|--|--|
| 90-100   | Полное соответствие                                |
| 80 - 89  | Практически полное соответствие                    |
| 70 – 79  | Частичное соответствие                             |
| 60 - 69  | Допустимое несоответствие                          |
| 50 - 59  | Несоответствие, вызывающее беспокойство            |
| 26 - 49  | Соответствие в незначительной степени              |
| 0-25   | Полное несоответствие                              |

**Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги ( $I_{\phi_3}$ )**

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**

| <b>Вопрос Анкеты</b>  | <b>Шкала *</b>   |
|---|--|
| <p>Последний раз, когда Вы получали услугу, Вы получали ее бесплатно, или с оплатой?</p> <p>В случае оплаты предоставления услуги, укажите размер этой платы.</p> | <p>- получил бесплатно;</p> <p>- получил с оплатой в размере _____.</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p> <p>5 – получил бесплатно;</p> <p>4 – оплата превышает установленный размер до 5%;</p> <p>3 – оплата превышает установленный размер до 7,5%;</p> <p>2 – оплата превышает установленный размер до 10%;</p> <p>1 - оплата превышает установленный размер на 10% и более.</p> |

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

$$I_{\phi 3\%} = \frac{I_{\phi 3}}{5} \cdot 100\% ,$$

где:

$I_{\phi 3}$  – индекс уровня финансовых затрат.

### Таблица 13.

Таблица для расчета индекса уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги ( $I_{\Phi_3}$ )

| Вопрос<br>Анкеты  | Шкала *   | Численность<br>опрошенных               |
|---|---|---|
| Последний раз, когда Вы получали услугу, Вы получали ее бесплатно, или с оплатой? | - получил бесплатно;<br>- получил с оплатой в размере _____.<br>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:<br>5 – получил бесплатно;<br>4 – оплата превышает установленный размер до 5%;<br>3 – оплата превышает установленный размер до 7,5%;<br>2 – оплата превышает установленный размер до 10%;<br>1 - оплата превышает установленный размер на 10% и более. | 532<br>88<br>532<br>0<br>12<br>32<br>44 |
| В случае оплаты предоставления услуги, укажите размер этой платы.                 |   |   |

По итогам проведенного исследования индекс уровня финансовых затрат равняется **90%**, данный показатель показывает **очень 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**

| <b>Значение индекса уровня финансовых затрат, %</b> | <b>Интерпретация значений индекса соблюдения стандартов качества предоставления</b> |
|---|---|
| 90-100  | Очень низкий уровень финансовых затрат  |
| 76 - 89   | Низкий уровень финансовых затрат  |
| 60 - 75   | Средний уровень финансовых затрат   |
| 41 - 59   | Уровень финансовых затрат вызывает беспокойство                                     |
| 26 - 40   | Высокий уровень финансовых затрат   |
| 0-25  | Очень высокий уровень финансовых затрат   |

## Индекс уровня временных затрат (И<sub>вр</sub>)

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<br>Анкеты   | Шкала *  | Вес<br>для<br>подсчета<br>индекса |
|--|--|-----------------------------------|
| 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                                |
| Сколько  | - _____ дней.  | 55                                |

|  |   |    |
|--|---|----|
| <p>примерно<br/>времени было<br/>потрачено на<br/>ожидание с<br/>момента подачи<br/>документов до<br/>получения<br/>конечного<br/>результата<br/>услуги?</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> <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> |    |
| <p>Сколько<br/>времени<br/>потратили<br/>ожидание<br/>приема<br/>очереди?</p>  | <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>   | 25 |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <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 превышает установленную норму более, чем на 1 час.</p> |  |
|--|--|--|

Рассчитанный по программе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской области индекс уровня временных затрат в целом по всем услугам равен **88,7%** (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**

| <b>Значение индекса<br/>уровня<br/>временных<br/>затрат, %</b> | <b>Интерпретация значений индекса</b>          |
|--|--|
| 90-100   | Очень низкий уровень временных затрат          |
| 76 - 89  | Низкий уровень временных затрат                |
| 60 - 75  | Средний уровень временных затрат               |
| 41 - 59  | Уровень временных затрат вызывает беспокойство |
| 26 - 40  | Высокий уровень временных затрат               |
| 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 выделение 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**

| <b>Вопрос Анкеты</b>   | <b>Шкала *</b>   |
|--|--|
| 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:<br>5 - не приходится;<br>4 - практически не приходится;<br>3 - изредка, но приходится;<br>2 – приходится часто;<br>1 - приходится постоянно. |

По итогам проведенного исследования индекс уровня неформальных платежей равен **95,3%**, 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**

| <b>Значение индекса уровня неформальных платежей, %</b> | <b>Интерпретация значений индекса</b>      |
|---|--|
| 90-100  | Очень низкий уровень неформальных платежей |

|         |   |
|---------|---|
| 76 - 89 | Низкий уровень неформальных платежей                |
| 60 - 75 | Средний уровень неформальных платежей               |
| 41 - 59 | Уровень неформальных платежей вызывает беспокойство |
| 26 - 40 | Высокий уровень неформальных платежей               |
| 0-25    | Очень высокий уровень неформальных платежей         |

**Индекс уровня привлечения посредников в ходе получения государственной (муниципальной) услуги ( $I_{\text{п}}$ )**

Для оценки уровня привлечения посреднических организаций рассчитывается индекс уровня привлечения посредников в ходе получения государственной (муниципальной) услуги ( $I_{\text{п}}$ ) (Таблица 19.).

**Таблица 19.**

**Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты**

| Вопрос Анкеты  | Шкала *   |
|--|---|
| Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют только ответы тех получателей услуги, которые обращались в посредническую | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:<br>5 - не приходится;<br>4 - практически не приходится; |

|   |  |
|---|--|
| организацию по принуждению (явному, неявному) со стороны ИОГВ, ОМС, МФЦ)  | 3 - изредка, но приходится;<br>2 – приходится часто;<br>1 - приходится постоянно.  |
| Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют ответы всех получателей услуги, которые обращались в посредническую) | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:<br>5 - не приходится;<br>4 - практически не приходится;<br>3 - изредка, но приходится;<br>2 – приходится часто;<br>1 - приходится постоянно. |

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

$$И_{п\%} = \frac{I_n}{5} \cdot 100\% ,$$

где:

$И_{п}$  – индекс привлечения посредников.

По результатам проведенного исследования индекс уровня привлечения посредников равен **89%** 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**

| <b>Значение индекса уровня привлечения посредников, %</b> | <b>Интерпретация значений индекса</b>                 |
|---|---|
| 90-100  | Очень низкий уровень привлечения посредников          |
| 76 - 89   | Низкий уровень привлечения посредников                |
| 60 - 75   | Средний уровень привлечения посредников               |
| 41 - 59   | Уровень привлечения посредников вызывает беспокойство |
| 26 - 40   | Высокий уровень привлечения посредников               |
| 0-25  | Очень высокий уровень привлечения посредников         |

595 человек (96%) из 620 опрошенных респондентов осведомлены о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и в электронном виде.

**Итоговый индекс качества предоставления государственных и муниципальных услуг (И<sub>к</sub>)**

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.

$$I_k = 0,1 \cdot I_{cm} + 0,1 \cdot I_{np} + 0,3 \cdot I_{yo} + 0,1 \cdot I_{obr} + 0,1 \cdot I_{\phi_3} + 0,1 \cdot I_{vp} + 0,1 \cdot I_{nn} + 0,1 \cdot I_n,$$

где:

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

$I_{pr}$ —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;

$I_{\phi_3}$ —индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги;

$I_{vp}$ —индекс уровня временных затрат;

$I_{nn}$ —индекс уровня неформальных платежей;

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

Рассчитанный на основании формулы индекс составил **85,42%**

$$I_k = 0,1 * 83,8 + 0,1 * 90 + 0,3 * 79,4 + 0,1 * 79,2 + 0,1 * 90 + 0,1 * 88,7 + 0,1 * 95,3 + 0,1 * 89$$

$$\underline{I_k = 85,42\%}$$

## ГЛАВА 3.

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

**АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее также – МФЦ, «Мои документы»)**

#### **- уполномоченный МФЦ**

| <b>Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг</b> | <b>Нормативное значение показателя</b> | <b>Фактическое значение показателя</b> | <b>Отметка о соответствии и фактического и нормативного значения показателя (соответствует – «1» или не соответствует – «0»)</b> |
|--|--|--|--|
| <b>1</b>   | <b>2</b>                               | <b>3</b>                               | <b>4</b>   |
| <b>1.Полнота перечня</b>   | <b>X</b>                               | <b>X</b>                               | <b>X</b>   |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| услуг,<br>предоставляемых<br>на<br>базе МФЦ  |  |  |   |
| 15.8. Количество<br>государственных<br>(муниципальных)<br>услуг,<br>предоставляемых<br>в МФЦ   | не менее 50  | Более 50   | 1 |
| 1.2. Количество<br>сфер<br>общественных<br>отношений, по<br>которым<br>осуществляется<br>предоставление<br>государственных<br>(муниципальных)<br>услуг (социальная<br>поддержка<br>населения,<br>регистрация прав<br>на<br>недвижимое<br>имущество | государстве<br>нныe<br>и<br>муниципальны<br>е<br>услуги<br>представля<br>ются<br>во всех 4-х<br>сферах | государственн<br>ые<br>и<br>муниципальны<br>е<br>услуги<br>представля<br>ются<br>во всех 4-х<br>сферах | 1 |

|   |   |  |          |
|---|---|--|----------|
| <p>сделок<br/>с<br/>ним;<br/>определение<br/>или<br/>подтверждение<br/>гражданско-<br/>правового статуса;<br/>регулирование<br/>предпринимательс-<br/>кой<br/>деятельности)</p> |   |  |          |
| <p>15.8. Доля<br/>государственных<br/>и<br/>муниципальных<br/>услуг,<br/>предоставляемых<br/>в<br/>режиме «одного<br/>окна»<br/>«универсальными<br/>»<br/>специалистами</p>     | <p>не<br/>менее<br/>30% от<br/>общего<br/>количество<br/>услуг,<br/>предоставля-<br/>емых<br/>в МФЦ</p> | <p>более<br/>30%<br/>от<br/>общего<br/>количество<br/>услуг,<br/>предоставля-<br/>емых<br/>в МФЦ</p> | <p>1</p> |
| <p>15.8. Количество<br/>дополнительных<br/>услуг,</p>   | <p>в МФЦ<br/>организован<br/>о</p>  | <p>в МФЦ<br/>организован<br/>о</p>   | <p>1</p> |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <p>предоставление<br/>которых<br/>организовано в<br/>МФЦ<br/>(банковские<br/>услуги/банкомат,<br/>нотариальные и<br/>юридические<br/>услуги,<br/>копировально-<br/>множительные<br/>услуги, услуги<br/>местной,<br/>внутризоновой<br/>сети<br/>связи общего<br/>пользования;<br/>доступ<br/>к единому порталу<br/>государственных<br/>и<br/>муниципальных<br/>услуг, справочно-<br/>правовым<br/>системам)</p> | <p>предоставле<br/>ние<br/>не менее 3-х<br/>направлений<br/>дополнитель<br/>ных<br/>услуг из<br/>представлен<br/>ного<br/>перечня</p> | <p>предоставле<br/>ние<br/>не менее 5-х<br/>направлений<br/>дополнитель<br/>ных<br/>услуг из<br/>представлен<br/>ного<br/>перечня</p> |   |
| 15.8. Доля   | 100%  | 100%  | 1 |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии | государстве нных органов исполнитель ной власти, органов местного самоуправле ния, услуги которых предоставля ются в МФЦ | государстве нных органов исполнитель ной власти, органов местного самоуправле ния, услуги которых предоставля ются в МФЦ |   |
| 15. Материально-техническое обеспечение МФЦ  | X  | X  | X |
| 2.1. Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)   | да   | да   | 1 |
| 2.2. Количество сбоев в работе   | 0  | 0  | 1 |

|   |    |    |   |
|---|----|----|---|
| интегрированной аналитической системы в МФЦ, 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  | да | да | 1 |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| получения<br>информации о<br>работе<br>МФЦ по телефону<br>(через контакт-<br>центр)   |   |   |   |
| 2.8. Количество<br>сбоев в работе<br>контакт-центра<br>МФЦ,<br>ед.  | 0 | 0 | 1 |
| 2.9. Количество<br>случаев поломок<br>офисной техники<br>(компьютер,<br>монитор, принтер,<br>телефон и т.п.),<br>повлекших<br>остановку<br>работы<br>сотрудников<br>МФЦ больше чем<br>на<br>60 минут, ед. | 0 | 0 | 1 |
| 15. Информационн<br>ое  | X | X | X |

|   |                                  |                                  |          |
|---|----------------------------------|----------------------------------|----------|
| <p>обеспечение<br/>МФЦ, в<br/>том числе<br/>требования к<br/>содержанию<br/>информационных<br/>ресурсов МФЦ</p>                         |                                  |                                  |          |
| <p>3.1. Актуальность<br/>информации,<br/>размещенной на<br/>информационных<br/>стендах,<br/>о<br/>предоставляемых<br/>услугах в МФЦ</p> | <p>актуальная<br/>информация</p> | <p>актуальная<br/>информация</p> | <p>1</p> |
| <p>3.2. Актуальность<br/>информации,<br/>размещенной на<br/>Интернет-сайте, о<br/>предоставляемых<br/>услугах в МФЦ</p>                 | <p>актуальная<br/>информация</p> | <p>актуальная<br/>информация</p> | <p>1</p> |
| <p>3.3. Актуальность<br/>информации,<br/>размещенной в<br/>раздаточных<br/>материалах, о</p>  | <p>актуальная<br/>информация</p> | <p>актуальная<br/>информация</p> | <p>1</p> |

|  |                              |                              |   |
|--|------------------------------|------------------------------|---|
| предоставляемых услугах в МФЦ  |                              |                              |   |
| 3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ                                       | актуальная информация        | актуальная информация        | 1 |
| 15. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ   | X                            | X                            | X |
| 15.8. 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 |
| 15.8. Соблюдение   | соблюдение                   | соблюдение                   | 1 |

|  |                              |                              |   |
|--|------------------------------|------------------------------|---|
| требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН<br><br>2.1.2.2645-10   | требований СанПиН            | требований СанПиН            |   |
| 15.8. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН<br><br>2.1.2.2645-10 | соблюдение требований СанПиН | соблюдение требований СанПиН | 1 |
| 15. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ  | X                            | X                            | X |
| 5.1. Присутствие   | да                           | да                           | 1 |

|  |    |    |   |
|--|----|----|---|
| консультанта по вопросам, связанным 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  | да | Да | 1 |

|  |    |    |   |  |
|--|----|----|---|--|
| необходимости)   |    |    |   |  |
| 5.5. В помещении<br>МФЦ<br>предусмотрен<br>отдельный<br>бесплатный туалет<br>для посетителей   | да | да | 1 |  |
| 5.6. На<br>территории,<br>прилегающей к<br>МФЦ,<br>располагается<br>бесплатная<br>парковка<br>для<br>автомобильного<br>транспорта<br>посетителей | да | да | 1 |  |
| 5.7. Время<br>ожидания<br>в очереди для<br>получения<br>информации<br>(консультации),<br>минут   | 30 | 17 | 1 |  |
| 5.8. Время   | 30 | 28 | 1 |  |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| ожидания<br>в очереди для<br>подачи документов,<br>минут                            |  |  |   |
| <b>Всего 29</b><br><b>соответствий</b><br><b>стандарту качества</b><br><b>из 29</b> |  |  | X |

## Рейтинг МФЦ

| Наименование МФЦ  | Итоговая<br>оценка | Место в<br>рейтинге |
|---|--------------------|---------------------|
| 1.МФЦ в Кировском районе г.Астрахани<br>(«Мои документы» центр<br>государственных услуг, г.Астрахань,<br>ул.Бабефа,8)     | 100                | 1                   |
| 2.МФЦ в Ленинском районе г.Астрахани<br>(«Мои документы» центр<br>государственных услуг, г.Астрахань,<br>пл.Вокзальная,1) | 100                | 1                   |
| 3.МФЦ в Советском районе г.Астрахани<br>(«Мои документы» центр<br>государственных услуг, г.Астрахань,                     | 100                | 1                   |

|   |     |   |
|---|-----|---|
| ул.Боевая, 57а)   |     |   |
| 4.МФЦ в Советском районе г.Астрахани<br>(«Мои документы» центр государственных услуг, г.Астрахань, ул.Адм.Нахимова,235д)    | 100 | 1 |
| 5.МФЦ в Трусовском районе г.Астрахани («Мои документы» центр государственных услуг, г.Астрахань, Дзержинского,5)            | 100 | 1 |
| 6.МФЦ в Лиманском районе Астраханской обл. («Мои документы» центр государственных услуг, п.Лиман, ул.Электрическая,1)       | 100 | 1 |
| 7.МФЦ в Камызякском районе Астраханской обл. («Мои документы» центр государственных услуг, г.Камызяк, ул.Молодежная,32)     | 100 | 1 |
| 8.МФЦ в Приволжском районе Астраханской обл. («Мои документы» центр государственных услуг, с.Началово, ул.Ленина,47)        | 99  | 2 |
| 9.МФЦ в Володарском районе Астраханской обл. («Мои документы» центр государственных услуг, п.Володарский, ул.Мичурина, 19Б) | 99  | 2 |

|  |    |   |
|--|----|---|
| 10.МФЦ в Харабалинском районе Астраханской обл. («Мои документы» центр государственных услуг, г.Харабали, 7 квартал, 20 литер 1) | 99 | 2 |
| 11.МФЦ в ЗАТО Знаменск («Мои документы» центр государственных услуг, г.Знаменск, ул.Ленина, 26)                                  | 98 | 3 |
| 12.МФЦ в Енотаевском районе Астраханской обл. («Мои документы» центр государственных услуг, с.Енотаевка, ул.Мусаева,59а)         | 98 | 3 |
| 13.МФЦ в Икрянинском районе Астраханской обл. («Мои документы» центр государственных услуг, с.Икряное, ул.Советская, 40)         | 98 | 3 |
| 14.МФЦ в Красноярском районе Астраханской обл. («Мои документы» центр государственных услуг, с.Красный яр, ул.Советская, 62а)    | 98 | 3 |
| 15.МФЦ в Ахтубинском районе Астраханской обл. («Мои документы» центр государственных услуг, г.Ахтубинск, ул.Шубина, 81)          | 98 | 3 |

## **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 3%. 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%.

В сравнение с прошлым годом количество МФЦ («Мои документы») увеличилось на 7 филиалов. Что в свою очередь в совокупности повышает индекс качества получения государственных и муниципальных услуг.

Хотелось бы отметить, что 352 человека (56,8%) ответили, что уже не однократно обращаются в МФЦ за получением государственных и муниципальных услуг не включая консультации. Информационным источником из всего числа опрошенных респондентов являются коллеги, знакомые, родственники 51,6% (320 чел.). Это в свою очередь говорит о доверии и лояльности со стороны заявителей к МФЦ («Мои документы») и его филиалам. Также каналами информирования для граждан являются Интернет – 29,5% (183 чел.) и СМИ 18,9% (117 чел.).

На базе МФЦ («Мои Документы») любой гражданин может получить бесплатную консультацию. 137 человек (22%) от опрошенных приходили в МФЦ для получения консультации. В среднем из числа опрошенных респондентов 14 человек из 100 предпочитают получение информации о

работе МФЦ через Интернет и 11 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.

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе МФЦ имеется ряд предложений:

- ✓ Сдвинуть график приема заявителей в органах, предоставляющих государственные и муниципальные услуги на вечернее время (по возможности).
- ✓ Сократить сроки оказания услуг посредством внесения изменений в регламенты предоставления услуг (где это не противоречит действующему законодательству РФ).
- ✓ Увеличить число парковочных мест.
- ✓ Установить дорожную навигацию органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.
- ✓ Увеличить количество информационных каналов о порядке предоставления услуг.