

**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2019 ГОДУ (СОКРАЩЕННЫЙ)**

(СФОРМИРОВАН НА ОСНОВАНИИ РЕЗУЛЬТАТОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО  
КОНТРАКТА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ: «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ  
СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ»)

Исполнитель государственного контракта:

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ» (ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ) СМОЛЕНСКИЙ ФИЛИАЛ

Смоленск 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	5
1. СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО ОБЩЕМУ КОЛИЧЕСТВУ РЕСПОНДЕНТОВ .....	11
1.1. Сведения об отказавшихся участвовать в опросе и мотивы отказа.....	13
1.2. Сведения о численности опрошенных, получивших государственные или муниципальные услуги в результате обращения в органы государственной власти или местного самоуправления в 2019 году.....	19
1.3. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА АНКЕТ .....	24
1.3.1. Визуальный контроль анкет.....	25
1.3.2. Контрольный опрос.....	25
1.4. Социально-демографические характеристики реализованной выборочной совокупности.....	26
1.5. Количество респондентов, подававших жалобы, связанные с качеством предоставления услуг в 2019 году.....	28
2. ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2019 ГОДУ .....	32
2.1. Значения степени достижения на территории Смоленской области целевых показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (в целом; в разрезе каждого муниципального образования, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг).....	32
3. АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО ОЦЕНКЕ СТЕПЕНИ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2019 ГОДУ .....	35
3.1. Список наиболее востребованных видов государственных и муниципальных услуг, выявленных по итогам мониторинга.....	35
3.2. Результаты мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Смоленской области с указанием доли представителей субъектов малого и среднего бизнеса, удовлетворенных условиями ведения предпринимательской деятельности в Смоленской области.....	39
3.2.1. Уровень удовлетворенности качества предоставления представителям бизнес-сообщества государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью, в разрезе филиалов СОГБУ МФЦ .....	49

3.2.2. Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) по Смоленской области для получения государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью .....	54
3.2.3. Среднее время ожидания в очереди при обращении представителя бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) по Смоленской области для получения государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью .....	55
3.3. Описание проблем, с которыми сталкиваются заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг .....	56
3.4. Описание проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности .....	70
3.5. Оценка субъектами предпринимательства уровня административных барьеров.....	72
3.6. Результаты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления .....	74
3.7 Данные по среднему времени ожидания в очереди при обращении граждан в государственный (муниципальный) орган и в многофункциональные центры Смоленской области для предоставления общественно значимых государственных и муниципальных услуг .....	92
3.8. Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах СОГБУ МФЦ.....	93
3.9. Данные об уровне удовлетворенности заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме с указанием доли заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.....	114
3.10. Оценка осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров .....	120
3.11. Оценка уровня обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых органами государственной власти Смоленской области и органами местного самоуправления Смоленской области, в том числе на базе многофункциональных центров.....	121
<b>4. ВОСТРЕБОВАННОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЦЕЛОМ И ИХ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ В 2019 ГОДУ.....</b>	<b>125</b>

4.1. Снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) .....	155
4.2. Сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных и муниципальных услуг .....	161
5. ДАННЫЕ О РЕЗУЛЬТАТАХ ИССЛЕДОВАНИЯ ИНЫХ ПАРАМЕТРОВ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2019 ГОДУ .....	166
6. СРАВНЕНИЕ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2019 Г. С УРОВНЕМ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В НЕГОСУДАРСТВЕННОМ СЕКТОРЕ .....	174
6.1. Оценка качества предоставления данной негосударственной услуги .....	177
6.2. Оценка времени ожидания в очереди на подачу запроса (документов) .....	178
6.3. Оценка сроков предоставления услуги .....	179
6.4. Оценка условий ведения приема посетителей .....	180
6.5. Оценка доступности информации об услуге .....	181
6.6. Оценка вежливости сотрудников .....	182
6.7. Оценка профессионализма сотрудников .....	183
6.8. Оценка количества обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата .....	184
6.9. Оценка количества документов, необходимых для получения услуги .....	185
7. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ИССЛЕДОВАННЫХ ПАРАМЕТРОВ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, УСТРАНЕНИЮ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ .....	186
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	196

## ВВЕДЕНИЕ

В целях оценки эффективности деятельности предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых органами исполнительной власти Смоленской области и органами местного самоуправления по достижению установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» целевых значений показателей совершенствования системы государственного управления в 2019 году проведен мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках реализации областной государственной программы «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на 2014 - 2020 годы, в том числе на базе многофункциональных центров»<sup>1</sup> (далее Государственная программа).

Повышение качества и доступности государственных услуг является одним из основных приоритетов административной реформы. Нормативной правовой основой измерения качества оказания государственных услуг в Российской Федерации является Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>2</sup>, а также административные регламенты государственных услуг, содержащие в том числе стандарты качества предоставления услуг и описание предполагаемых результатов оказания услуг. Кроме того, применение системы комплексной оценки деятельности государственных служащих, включающей и общественную оценку работы гражданских служащих по предоставлению наиболее массовых и социально значимых государственных услуг, является одним из приоритетных направлений развития системы государственного управления Российской Федерации.

---

<sup>1</sup> Постановление Администрации Смоленской области от 20 ноября 2013 года № 926 .

<sup>2</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Цель оказания услуги:

Выявление, анализ и оценка степени достижения установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее - Указ № 601) целевых значений следующих показателей совершенствования системы государственного управления в Российской Федерации, относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - показатели):

- уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
- снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;
- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг.

Поставленные цели определили задачи оказания услуги, заключающиеся:

- в выявлении востребованности и динамики востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов;
- в выявлении фактических значений и оценка достижения установленных Указом № 601 показателей и иных параметров качества предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

- в выявлении проблем, с которыми граждане Российской Федерации встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, и их значимости для получателей, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

- в выявлении проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;

- в выявлении влияния исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг на уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

- в сравнении уровня удовлетворенности населения Смоленской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе;

По результатам исследования предполагается подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

Предмет оказания государственной услуги составляют показатели, связанные с оценкой качества предоставления услуг и оценкой деятельности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Смоленской области по оптимизации порядка и качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе:

- информационное обеспечение услуг;
- финансовые и временные затраты заявителей при получении услуг;
- соблюдения органом власти стандартов предоставления услуг;

- определение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг;
- определение степени оптимизации порядка и качества предоставления услуг;
- оценка деятельности органа власти по внесению изменений в действующую нормативную правовую базу;
- оценка качества разработки административных регламентов предоставления услуг;
- определение степени готовности органа власти к предоставлению услуг в электронном виде.

Смоленским филиалом Финансового университета при Правительстве Российской Федерации (далее – Смоленский филиал Финуниверситета) было проведено социологическое исследование для получения оценок населением качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Смоленской области.

Выборочное социологическое исследование проводилось в октябре-ноябре 2019 года на территориях муниципальных образований Смоленской области методом индивидуального формализованного интервью на дому респондента («лицом к лицу»). Список муниципальных образований и городских округов г. Смоленска (с учетом районных типов застройки), в которых проведены опросы населения согласно требованиям контракта приведен в Приложении 1.

Респонденты исследования - жители Смоленской области старше 18 лет, которые обращались в органы государственной власти или местного самоуправления за получением государственных или муниципальных услуг в 2019 г. и на момент опроса получили конечный результат обращения (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении).

Изучение общественного мнения осуществлялось на основании типовых анкет, разработанных Заказчиком и представленных в Приложении 2. Анкета включает 72 вопроса, из них 59 «закрытых» и 13 «открытых» вопросов, сформированные в основные блоки, которые позволили собрать информацию по заявленной проблеме исследования в следующих направлениях:

- основные социально-демографическим характеристикам респондентов;

- виды получаемых государственных и муниципальных услуг;
- категории получателей государственных и муниципальных услуг – жители Смоленской области в целом, в том числе представители бизнес-сообщества (предприниматели и представители предпринимателей, юридических лиц);
- предоставление государственных или муниципальных услуг по органам государственной власти и местного самоуправления Смоленской области;
- по муниципальным образованиям и городским округам Смоленской области, а также по филиалам областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (СОГБУ МФЦ).

Методика проведения социологического исследования и отбора респондентов отражена в «Инструкции интервьюера по соблюдению научных стандартов осуществления опроса населения» (Приложение 3).

Объемы и тип выборки были согласованы с Заказчиком с подписанием соответствующего акта.

Исследование проводилось в несколько этапов.

На предварительном этапе были проведены следующие мероприятия:

- разработан и согласован с Заказчиком инструментарий социологического исследования;
- проведено макетирование и тиражирование анкет и иных вспомогательных материалов;
- разработана методика сбора и обработки информации;
- создан временный трудовой коллектив (ВТК) из сотрудников и студентов Смоленского филиала Финансового университета при Правительстве Российской Федерации;
- проведен инструктаж с членами ВТК относительно методики сбора и обработки информации по теме исследования.

На втором, полевом этапе, проходившем в период с 15 по 23 октября 2019 года, было проведено интервьюирование населения Смоленской области, согласно выборке, разработанной в соответствии с п.4.2.2 технического задания. Одновременно осуществлялся контроль достоверности полученных данных, включающий согласно п.4.2.5 технического задания такие этапы, как: визуальный контроль правильности и полноты заполнения анкет и бланков поиска; проверка соблюдения квотных заданий качества заполнения анкет.

При интервьюировании жителей Заднепровского района г. Смоленска и муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области по государственным и муниципальным услугам, предоставленным заявителям на базе МФЦ, осуществлялась оценка параметров качества предоставления данных услуг, оказанных в филиалах МФЦ г. Смоленска, расположенных в Промышленном и Ленинском районах.

Обработка анкет и анализ опроса населения осуществлялись на третьем этапе с применением пакета прикладных программ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), обозначенного в п. 4.2.6 Технического задания как программный продукт создания электронных массивов первичной информации. В результате создана электронная база данных, позволяющая выявить взаимосвязи между ответами и личными характеристиками интервьюируемых.

На заключительном этапе проведен итоговый анализ и подготовлен окончательный отчет, представленный Заказчику.

## 1. СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО ОБЩЕМУ КОЛИЧЕСТВУ РЕСПОНДЕНТОВ

Мониторинг проводился по муниципальным районам и городским округам Смоленской области, в которых расположены филиалы Смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению», представленные в таблице 1.

Таблица 1- Список филиалов МФЦ Смоленской области, в которых должны проводиться опросы населения

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Смоленск, пер. Юннатов, д. 10
2.	Сафоновский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Сафоновский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Сафонов, мкр-н 1, д. 20
3.	Ярцевский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Ярцевский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская обл., г. Ярцево, ул. Карла Маркса, д. 13
4.	Гагаринский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Гагаринский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Гагарин, ул. Гагарина, д. 43
5.	Десногорский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Десногорский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Десногорск, 3-й мкр-н, д. 16а
6.	Дорогобужский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Дорогобужский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Дорогобуж, ул. Карла Маркса, д. 29
7.	Вяземский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Вяземский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Вязьма, ул. Парижской Коммуны, д. 13
8.	Рославльский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Рославльский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Рославль, мкр-н 34, д. 3

№ п/п	Наименование	Адрес
9.	Промышленный филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Промышленный МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ в г. Смоленске)	Смоленская обл., г. Смоленск, ул. Индустриальная, д. 2/13
10.	Руднянский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Руднянский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Рудня, пер. Ленинский, д. 1е
11.	Починковский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Починковский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Починок, ул. Карла Маркса, д.2
12.	Демидовский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Демидовский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Демидов, ул. Хренова, д. 18
13.	Велижский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Велижский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Велиж, ул. Кропоткина, д. 30
14.	Кардымовский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Кардымовский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, пгт. Кардымово, ул. Победы, д. 3
15.	Монастырщинский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Монастырщинский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. пгт. Монастырщина, ул. Советская, д. 30
16.	Ельнинский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Ельнинский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Ельня, ул. Советская, д. 32

Процедура отбора населения Смоленской области исследования осуществлена в строгом соответствии с требованиями Технического задания, указанного в пункте 4.2.2 (далее - ТЗ п.4.2.2).

### 1.1. Сведения об отказавшихся участвовать в опросе и мотивы отказа

В процессе проведения социологического исследования на вопросы анкеты о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг было предложено ответить **2093** жителям Смоленской области (рисунок 1).



Рисунок 1 – Структура общего количества жителей Смоленской области, которым было предложено принять участие в социологическом опросе в 2019 году

Из общего количества опрошиваемых (всех, кому предложено ответить на вопросы) из выборки социологического исследования исключено **820 человек**, из них: **479 человек** характеризуются как не попадающие под требования опроса обозначенных в ТЗ п.4.2.2. Как правило, это респонденты моложе 18 лет и жители, обращавшиеся за получением федеральных услуг (получение или замена водительского удостоверения, получение или замена заграничного паспорта,

регистрация транспортного средства, регистрация по месту пребывания и др.), государственных или муниципальных услуг в органы государственной власти или местного самоуправления ранее, т.е. по причине отсутствия на момент опроса факта получения государственных или муниципальных услуг в 2019 году. Количество опрошенных, которые отказались отвечать на какие-либо вопросы с фиксацией ответов по различным мотивам (ограниченность времени на интервьюирование, занятость другими делами, плохое самочувствие, нежелание отвечать и др. составило **341 человек**.

В результате объем выборочной совокупности жителей Смоленской области, согласившихся ответить на вопросы о качестве предоставляемых государственных или муниципальных услуг в 2019 году, составил **1273** человека.

Сравнительный анализ ответов респондентов, проведенный в соответствии с ТЗ п.6.2, позволил определить общее количество государственных или муниципальных услуг, за которыми обращались респонденты в 2019 году и получили их конечный результат (положительное решение или отказ). Перечень приведен в таблице 2, где в столбце 1 указан идентификатор услуги (далее – ИД услуги), в столбце 2 – вид услуг (государственных или муниципальных).

Таблица 2 - Перечень основных видов услуг (государственных или муниципальных), за которыми обращались респонденты в 2019 году, и получили их конечный результат (положительное решение или отказ)

ИД услуги	Виды услуг
1	2
1	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций».
2	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».
3	Муниципальная услуга «Прием и подготовка документов для выдачи разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилое в жилое»
4	Государственная услуга «Информирование о положении на рынке труда в Смоленской области».

ИД услуги	Виды услуг
1	2
5	Государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников».
6	Государственная услуга «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования».
7	Государственная услуга «Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности»
8	Государственная услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.»»
9	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду».
10	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах учета, содержащейся в реестре государственной собственности Смоленской области»
11	Государственная услуга «Сдача в аренду земельных участков, находящихся в государственной собственности Смоленской области».
12	Государственная услуга «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».
13	Государственная услуга «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти)».
14	Государственная услуга «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти)».
15	Государственная услуга «Выдача сертификатов на областной материнский (семейный) капитал».
16	Государственная услуга «Выплата средств областного материнского (семейного) капитала».
17	Государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области».
18	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, которым присвоено звание «Ветеран труда Смоленской области».

ИД услуги	Виды услуг
1	2
19	Государственная услуга «Назначение и выплата пособия по беременности и родам».
20	Государственная услуга «Присвоение звания «Ветеран труда Смоленской области».
21	Государственная услуга «Присвоение звания «Ветеран труда».
22	Государственная услуга Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».
23	Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка».
24	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».
25	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла».
26	Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан из числа ветеранов, имеющих право на указанные меры социальной поддержки в соответствии с Федеральным законом «О ветеранах».
27	Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов».
28	Государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца».
29	Государственная услуга «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Смоленской области (за исключением организаций, указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).
30	Государственная услуга «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Смоленской области (за исключением организаций, указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).
31	Государственная услуга «Проведение аттестации в целях установления квалификационной категории педагогических работников областных государственных, муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность».
32	Государственная услуга «Подача заявления, выдача, переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области и выдача дубликата разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области».

ИД услуги	Виды услуг
1	2
33	Государственная услуга «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) Смоленской области, при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Смоленской области и указанные маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог».
34	Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»
35	Государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов».
36	Государственная услуга «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)».
37	Государственная услуга «Государственная регистрация тракторов, самоходных, дорожно-строительных машин и прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков».
38	Государственная услуга «Выплата единовременной материальной помощи на погребение».
39	Государственная услуга «Выплата социального пособия на погребение».
40	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты на обеспечение полноценным питанием беременных женщин, кормящих матерей, а также детей в возрасте до трех лет, осуществляемые по заключению врачей».
41	Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования».
42	Муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения».
43	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, в отношении которых выдача разрешений на строительство осуществлялась Администрацией муниципального образования Смоленской области».
44	Муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка».

ИД услуги	Виды услуг
1	2
45	Муниципальная услуга «Бесплатное предоставление гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков в собственность для индивидуального жилищного строительства, на территории муниципального образования Смоленской области».
46	Муниципальная услуга «Оформление и выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий».
47	Муниципальная услуга «Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории»
48	Муниципальная услуга «Получение информации о текущей успеваемости учащегося, ведение дневника и журнала успеваемости»
49	Муниципальная услуга «Выдача заключения о возможности гражданина быть усыновителем»
50	Государственная услуга «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного и среднего (полного) общего образования в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации баз данных Смоленской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена»
51	Муниципальная услуга «Назначение опекуном или попечителем гражданина, выразившего желание стать опекуном или попечителем несовершеннолетних граждан»
52	Муниципальная услуга «Присвоение адреса объектам недвижимости и земельным участкам»
53	Государственная услуга «Назначение и выплата ежегодной денежной выплаты лицам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России»
54	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты многодетным семьям, проживающим на территории Смоленской области»
55	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву»
56	Государственная услуга «Предоставление гражданам пожилого возраста, инвалидам, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, детям-сиротам, безнадзорным детям, детям, оставшимся без попечения родителей, материальной помощи в виде денежных средств»
57	Государственная услуга «О порядке и условиях предоставления ветеранам труда, ветеранам военной службы меры социальной поддержки в виде компенсации расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг на территории Смоленской области»
58	Муниципальная услуга «Назначение и выплата пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим муниципальные должности, должности муниципальной службы (муниципальные должности муниципальной службы) в органах местного самоуправления»

ИД услуги	Виды услуг
1	2
59	Муниципальная услуга «Получение информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

## 1.2. Сведения о численности опрошенных, получивших государственные или муниципальные услуги в результате обращения в органы государственной власти или местного самоуправления в 2019 году

В соответствии с ТЗ п.6.2 приводится статистический отчет по общему количеству опрошенных, которым предоставлена государственная (муниципальная) услуга или получен отказ в её предоставлении в разрезе каждого муниципального образования и филиала многофункционального центра СОГБУ МФЦ (Таблица 3).

Таблица 3 - Распределение количества опрошенных, которым услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении, в 2019 году в разрезе каждого муниципального образования и филиала МФЦ

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Вид конечного результата рассмотрения обращения за данной государственной (муниципальной) услугой	Органы власти	МФЦ	Всего
МО «Велижский район»	1. Положительное решение	10	10	20
	2. Отказ	1	1	2
	Всего	11	11	22
МО «Вяземский район»	1. Положительное решение	10	20	30
	2. Отказ	1	2	3
	Всего	11	22	33
МО «Гагаринский район»	1. Положительное решение	10	20	30
	2. Отказ	1	2	3
	Всего	11	22	33
МО «Демидовский район»	1. Положительное решение	10	10	20
	2. Отказ	1	1	2

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Вид конечного результата рассмотрения обращения за данной государственной (муниципальной) услугой	Органы власти	МФЦ	Всего
	Всего	11	11	22
МО «г. Десногорск»	1.Положительное решение	10	20	30
	2.Отказ	1	2	3
	Всего	11	22	33
МО «Дорогобужский район»	1.Положительное решение	10	20	30
	2.Отказ	1	2	3
	Всего	11	22	33
МО «Ельнинский район»	1.Положительное решение	10	10	20
	2.Отказ	1	1	2
	Всего	11	11	22
МО «Кардымовский район»	1.Положительное решение	10	15	25
	2.Отказ	1	2	3
	Всего	11	17	28
МО «Монастырщинский район»	1.Положительное решение	15	10	25
	2.Отказ	2	1	3
	Всего	17	11	28
МО «Починковский район»	1.Положительное решение	10	10	20
	2.Отказ	1	1	2
	Всего	11	11	22
МО «Рославльский район»	1.Положительное решение	10	20	30
	2.Отказ	1	2	3
	Всего	11	22	33
МО «Руднянский район»	1.Положительное решение	10	20	30
	2.Отказ	1	1	2
	Всего	11	21	32
МО «Сафоновский район»,	1.Положительное решение	10	10	20

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Вид конечного результата рассмотрения обращения за данной государственной (муниципальной) услугой	Органы власти	МФЦ	Всего
	2.Отказ	1	1	2
	Всего	11	11	22
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1.Положительное решение	50	250	300
	2.Отказ	4	9	13
	Всего	54	259	313
МО «г. Смоленск», Ленинский район	1.Положительное решение	52	152	204
	2.Отказ	3	7	10
	Всего	55	159	214
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1.Положительное решение	52	252	304
	2.Отказ	4	9	13
	Всего	56	261	317
МО «Смоленский район»	1.Положительное решение	10	20	30
	2.Отказ	1	2	3
	Всего	11	22	33
МО «Ярцевский район»	1.Положительное решение	10	20	30
	2.Отказ	1	2	3
	Всего	11	22	33
В целом по Смоленской области	1.Положительное решение	309	889	1198
	2.Отказ	27	48	75
	Всего	336	937	1273

Сравнительный анализ результатов опроса показал, что респонденты в количестве 75 человек получили отказ в предоставлении государственных или муниципальных услуг в 2019 году, в том числе 27 человек - при обращении через органы власти и местного самоуправления, 48 человек – при обращении через филиалы многофункционального центра СОГБУ МФЦ.

Распределение респондентов, получивших отказ в предоставлении государственных или муниципальных услуг, по результатам обращения в органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области в 2019 году представлено на рисунке 2.

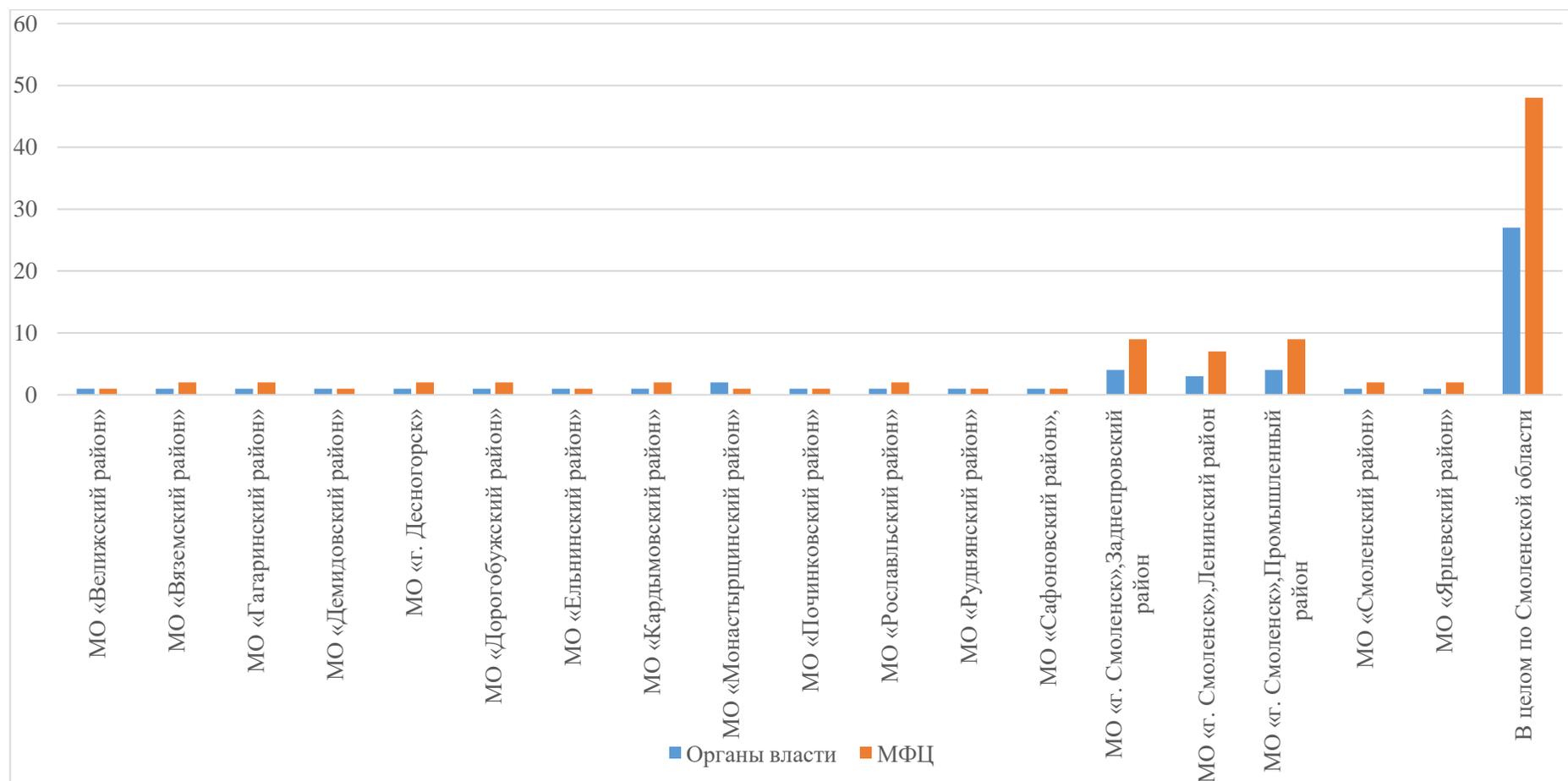


Рисунок 2 – Распределение респондентов, получивших отказ в предоставлении государственных или муниципальных услуг, в 2019 году

Самые распространенные, по мнению респондентов, основания для отказа в предоставлении государственных или муниципальных услуг в 2019 году, а также другие причины невозможности получения услуги с первого раза приведены на рисунке 3.



Рисунок 3 – Наиболее распространенные основания для отказа респондентам в предоставлении государственных или муниципальных услуг в 2019 году

По результатам факта опроса и визуального контроля из анализа было исключено **8** анкет. В итоге выборочная совокупность составила **1190** человек.

### 1.3. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА АНКЕТ

В рамках выполнения государственной услуги проведен контроль «полевых работ» социологического опроса. Контроль проводился в два этапа.

Визуальная проверка анкет на полноту и правильность заполнения (правильность переходов, соблюдение фильтров), включая проверку выполнения квотного задания на основании данных, зафиксированных в анкетах.

Контрольный опрос респондентов методом личного телефонного интервью по анкете, согласованной с заказчиком, с последующей сверкой данных контрольного опроса и данных анкет респондентов ранее проведенного социологического опроса.

Результаты контроля по каждому этапу представлены в соответствующих разделах данного отчета.

Визуальная проверка и контроль выполнения квотного задания, и контрольный опрос проводились 6 ноября 2019 года (согласно плану-графику выполнения работ).

Контроль опроса проводился в следующих муниципальных образованиях (МО) Смоленской области: МО «Велижский район», МО «Вяземский район», МО «Гагаринский район», МО «Демидовский район», МО «Дорогобужский район», МО «г. Десногорск», МО «Ельнинский район», МО «Кардымовский район», МО «Монастырщинский район», МО «Починковский район», МО «Рославльский район», МО «Сафоновский район», МО «г. Смоленск», в т.ч.: Промышленный район, Ленинский район (исторический центр), Заднепровский район (спальный район), МО «Руднянский район», МО «Смоленский район», МО «Ярцевский район».

Результаты визуального контроля и контрольного опроса представлены по разделам.

### **1.3.1. Визуальный контроль анкет**

Всего опрошено 1198 респондента. В целях проверки выполнения квотного задания, определения полноты и правильности заполнения анкет проведен их визуальный контроль. Доля проверенных анкет – 100%: 1198 из 1198 анкет.

В результате визуального контроля зафиксировано 8 (восемь) анкет с браком. Доля бракованных анкет составила 0,7%.

Результаты визуального контроля и сведения о бракованных анкетах представлены в таблицах 4, 5 (таблицы приведены в рабочем отчете Финансового университета).

Анкеты (в количестве 8 штук), перечисленные в таблице 5, исключены из массива данных социологического опроса как несоответствующие требованиям ТЗ, предъявляемым к заполнению анкет.

### **1.3.2. Контрольный опрос**

Контрольный опрос осуществлялся методом личного интервью по телефону.

Процедура контрольного опроса включала обзвон респондентов по телефонам, указанным в опросных листах к анкетам, в целях определения достижимости и факта опроса с последующим опросом респондентов по стандартизированной анкете, утвержденной заказчиком.

Для проведения контрольного опроса методом случайной выборки было отобрано 119 опросных листа к анкетам.

В 100% опросных листов были зафиксированы номера телефонов респондентов.

Доля опрошенных в рамках контрольного опроса равна 10,0% от общего числа респондентов социологического опроса.

Количество контактов с опрошенными составило 119 анкет.

Не подтвердившие факт опроса отсутствуют.

Результаты (данные о количестве контрольных контактов и их результате в разрезе интервьюеров по каждому муниципальному образованию, а также результаты достижимости и факта опроса) представлены в таблицах 6, 7 (таблицы приведены в рабочем отчете Финансового университета).

Количество подтвержденных фактов опроса – 119.

Фактов расхождения ответов респондентов не установлено.

#### **1.4. Социально-демографические характеристики реализованной выборочной совокупности**

Для достижения наибольшего уровня достоверности в ходе проведения данного социологического исследования в качестве респондентов были выбраны респонденты обоих полов, относящиеся к разным возрастным группам.

В опросе приняло участие **1190** человек, из них женщины составляют **764** человек (64,2% опрошенных), мужчины – **426** человек (35,8% от общего числа опрошенных).

Информация о распределении ответов респондентов на вопрос «Получали ли Вы данную услугу в связи с предпринимательской деятельностью (Вашей, или представляемых Вами предпринимателей, предприятий, компаний любой формы собственности)?» отражена в таблице 8, в которой выделены территориальный признак - место проведения опроса (столбец 1) и пол респондента (столбцы 2,3).

Таблица 4 - Распределение респондентов, получивших государственную или муниципальную услугу, в связи с предпринимательской деятельностью и по полу в 2019 году

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Пол		Всего
	1. Мужской	2. Женский	
1	2	3	4
МО «Велижский район»	2	3	5
МО «Вяземский район»	7	3	10
МО «Гагаринский район»	6	4	10
МО «Демидовский район»	3	2	5
МО «г. Десногорск»	4	6	10
МО «Дорогобужский район»	4	6	10
МО «Ельнинский район»	2	3	5
МО «Кардымовский район»	3	2	5
МО «Монастырщинский район»	2	3	5
МО «Починковский район»	2	3	5
МО «Рославльский район»	4	6	10
МО «Руднянский район»	8	2	10
МО «Сафоновский район»,	10	0	10
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	15	10	25
МО «г. Смоленск», Ленинский район	15	5	20
МО «г. Смоленск», Промышленный район	18	7	25
МО «Смоленский район»	9	1	10
МО «Ярцевский район»	7	3	10
Всего по Смоленской области	121	69	190

Распределение респондентов по полу показано на рисунке 4.

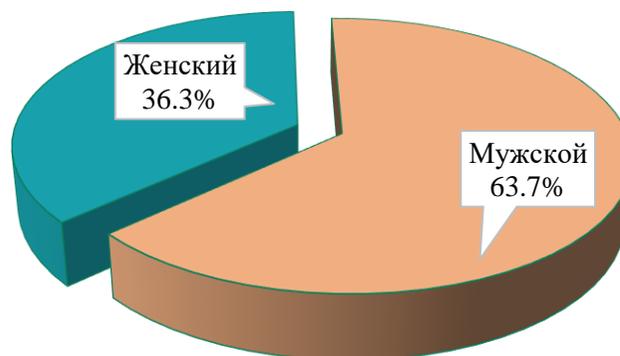


Рисунок 4 – Распределение респондентов по полу

Гендерная структура респондентов подтверждает статистические данные о демографических особенностях половозрастной структуры населения Смоленской области, где женщины являются преобладающей категорией постоянного населения данной территории.

#### **1.5. Количество респондентов, подававших жалобы, связанные с качеством предоставления услуг в 2019 году**

Из **1190** респондентов на вопрос «45. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?» утвердительно ответило **32** человека, или 2,7 % от всех опрошенных. Из их них обратившиеся за предоставлением государственной или муниципальной услуги в органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области – **27** человек (8,9% от данной категории потребителей услуг) и непосредственно через МФЦ - 5 человек (0,6% от обратившихся в филиалы СОГБУ МФЦ).

Результаты ответов опрошенных по обращению с жалобами на качество предоставления услуги в разрезе муниципалитетов представлены на рисунке 5.

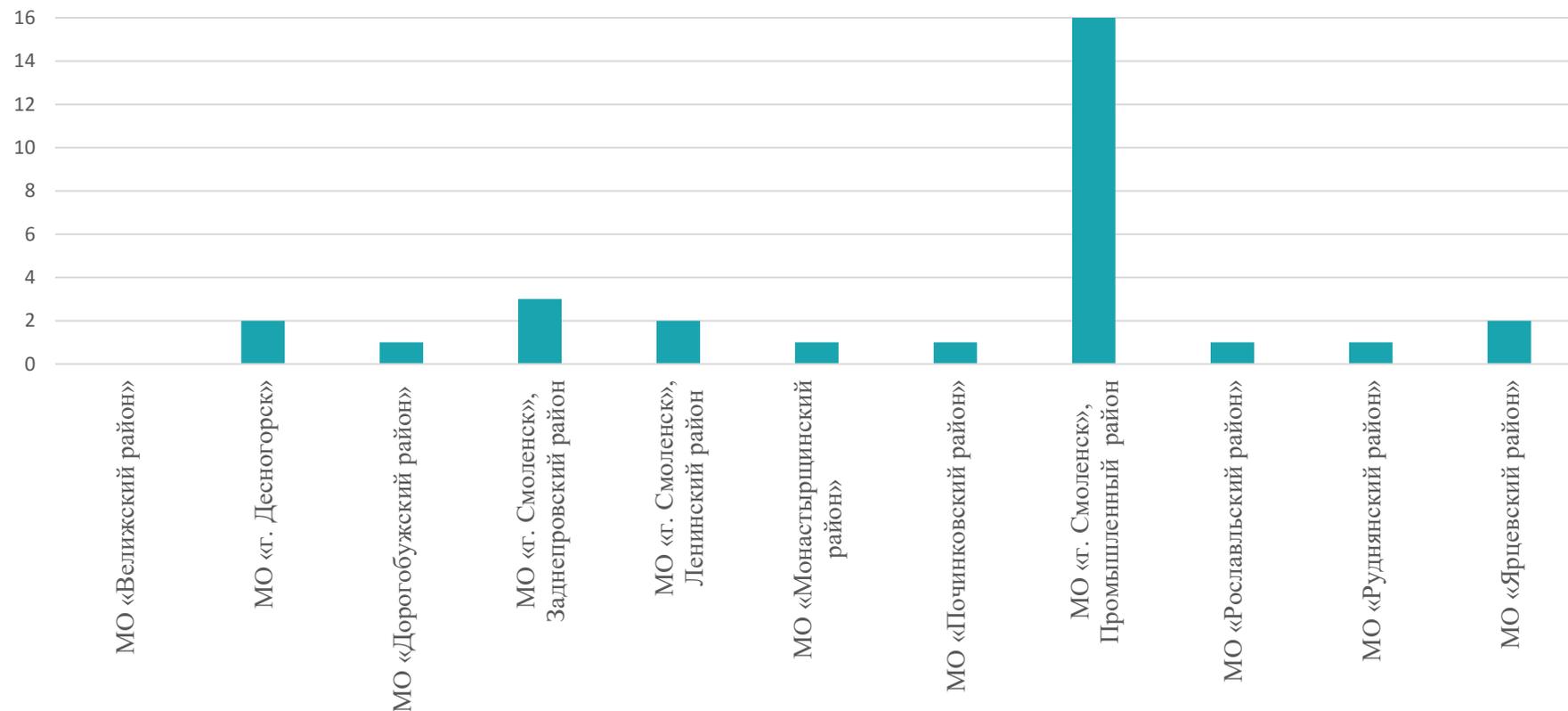


Рисунок 5 – Распределение респондентов по обращению с жалобами на качество предоставления услуги в разрезе муниципалитетов

Статистика распределения ответов представителей бизнес-сообщества по обращению с жалобами на качество предоставления услуги в 2019 году в разрезе муниципальных образований представлена в таблице 9.

Таблица 5 - Распределение респондентов представителей бизнес-сообщества по обращению с жалобами на качество предоставления услуги в 2019 году

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Всего
МО «Велижский район»	5
МО «Вяземский район»	10
МО «г. Десногорск»	10
МО «Гагаринский район»	10
МО «Демидовский район»	5
МО «Дорогобужский район»	10
МО «Ельнинский район»	5
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	25
МО «Кардымовский район»	5
МО «г. Смоленск», Ленинский район	20
МО «Монастырщинский район»	5
МО «Починковский район»	5
МО «г. Смоленск», Промышленный район	25
МО «Рославльский район»	10
МО «Руднянский район»	10
МО «Сафоновский район»	10
МО «Смоленский район»	10
МО «Ярцевский район»	10
В целом по Смоленской области	190

Распределение респондентов, обратившихся с жалобами на качество предоставления государственных или муниципальных услуг в 2019 году, по характеру обращений показано на рисунке 6.

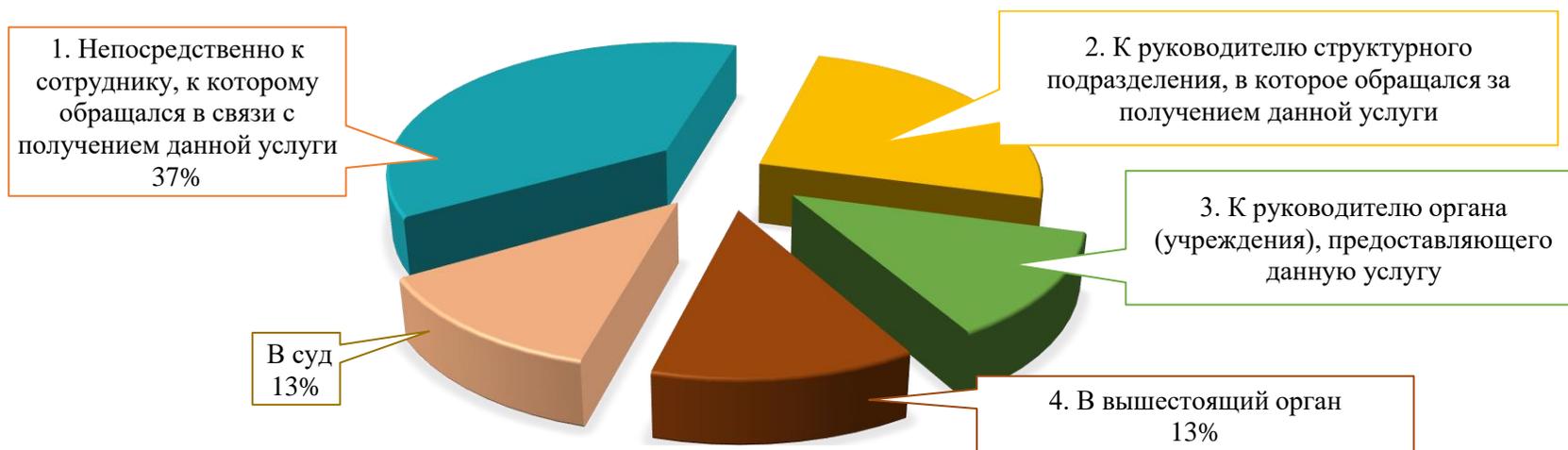


Рисунок 6 – Распределение респондентов, обратившихся с жалобами на качество предоставления государственных или муниципальных услуг в 2019 году, по характеру обращений

Результаты опроса показывают, что все респонденты получили ответ на свое обращение, которым полностью удовлетворены.

## **2. Итоговый отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2019 году**

**2.1. Значения степени достижения на территории Смоленской области целевых показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (в целом; в разрезе каждого муниципального образования, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг)**

Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 в целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления устанавливает, в том числе, достижение следующих показателей:

- уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2019 году – не менее 90 %;
- снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году – до 2;
- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году – до 15 минут.

Далее представлены значения достижения обозначенных в Указе Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 показателей совершенствования системы государственного управления в Смоленской области в 2019 году.

Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по Смоленской области в целом составил **95,0%** (таблица 10).

Таблица 6 - Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по Смоленской области в 2019 году

Место оказания услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуги, %
	1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
В целом по Смоленской области	543	588	34	8	17	1190	<b>95,0</b>
Филиалы СОГБУ МФЦ	419	425	21	6	14	885	95,4
Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	124	163	13	2	3	305	94,1

Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по Смоленской области через органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области в целом составил 94,1%.

Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по Смоленской области через филиалы СОГБУ МФЦ Смоленской области в целом составил 95,4%.

Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности - **2** (Таблица 11).

Таблица 7 - Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) Смоленской области в 2019 году для получения одной услуги

Показатель	Смоленская область, в целом	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области
Количество видов услуг, по которым обращались представители бизнес-сообщества	24	19	5
Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления), в том числе через филиалы СОГБУ МФЦ.	2	2	2

**Среднее время ожидания в очереди для получения государственных и муниципальных услуг в 2019 году составило 13 минут (Таблица 12).**

Таблица 8 - Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган исполнительной власти или орган местного самоуправления, в том числе через филиалы СОГБУ МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг в 2019 году

Показатель	Смоленская область, в целом	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области
Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов), мин	15	20	10
Время ожидания в очереди на получение результата услуги), мин	10	15	5
Среднее время ожидания в очереди, мин	<b>13</b>	18	8

Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов) для получения государственных (муниципальных) услуг в среднем составило – 15 минут.

Время ожидания в очереди на получение результата услуги для получения государственных (муниципальных) услуг в среднем составило – 10 минут.

### **3. Аналитический отчет по оценке степени достижения целевых показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2019 году**

#### **3.1. Список наиболее востребованных видов государственных и муниципальных услуг, выявленных по итогам мониторинга**

В соответствии с ТЗ п. 6.2 проведен сравнительный анализ всех видов государственных и муниципальных услуг, по которым проводился мониторинг в 2019 году. На вопрос «3. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на вопросы анкеты» ответили **1190** респондентов (рисунок 7).

Большинство – 10,5% опрошенных – выбрали государственную услугу «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» (в исследовании ИД услуги - 12; 10,5% опрошенных), на втором респонденты с выбором муниципальной услуги «Оформление и выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий» (ИД услуги – 46; 7,6% опрошенных). Муниципальные услуги «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования» ( ИД услуги – 41; 6,8% опрошенных) и «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения» (ИД услуги – 42, 6,8% опрошенных) оказались на третьем месте, набрав равное количество голосов у респондентов, чуть менее 7 % .

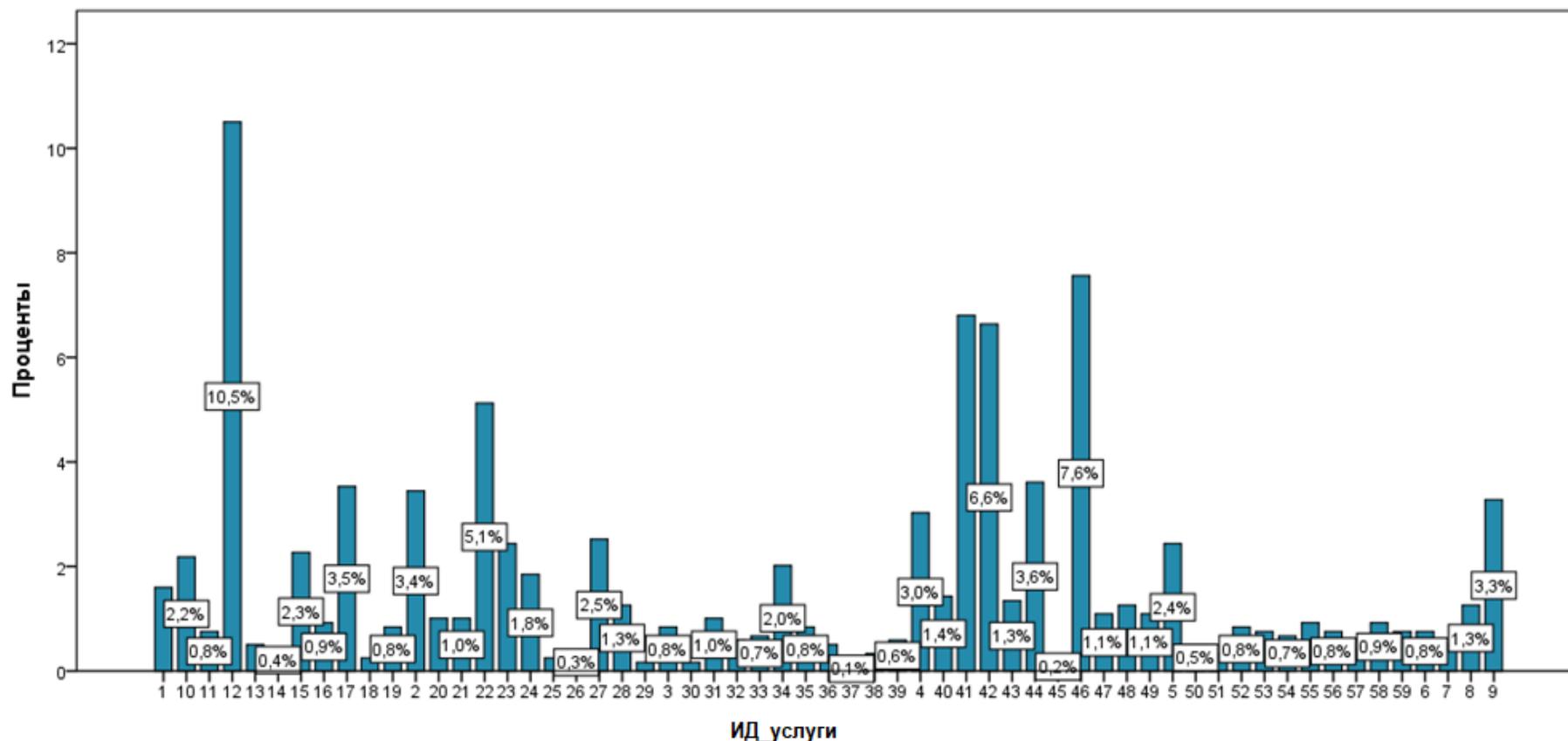


Рисунок 7 – Распределение государственных и муниципальных услуг, предоставленных органами власти и местного самоуправления Смоленской области в 2019 году, по частоте обращения граждан

Жителями Смоленской области востребованы также государственная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (ИД услуги – 22; 5,1% опрошенных) и муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка» (ИД услуги – 44; 3,6 % опрошенных).

В результате сформирован перечень общественно значимых государственных и муниципальных услуг, предоставленных гражданам органами власти и местного самоуправления Смоленской области в 2019 году (Таблица 13).

Таблица 9 - Перечень общественно значимых государственных и муниципальных услуг, по которым фактически проводился мониторинг в 2019 году

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	%
1.	12	Государственная услуга «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	10,5
2.	46	Муниципальная услуга «Оформление и выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий»	7,6
3.	41	Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования».	6,8
4.	42	Муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения».	6,6
5.	22	Государственная услуга Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».	5,1
6.	44	Муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка»	3,6
7.	17	Государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области».	3,5
8.	2	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».	3,4
9.	9	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду».	3,3
10.	4	Государственная услуга «Информирование о положении на рынке труда в Смоленской области».	3,0
11.	27	Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов».	2,5
12.	23	Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка».	2,4
13.	5	Государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников».	2,4
14.	15	Государственная услуга «Выдача сертификатов на областной материнский (семейный) капитал».	2,3

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	%
15.	10	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах учета, содержащейся в реестре государственной собственности Смоленской области»	2,2
16.	34	Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»	2,0
17.	24	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».	1,8
18.	1	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций».	1,6
19.	40	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты на обеспечение полноценным питанием беременных женщин, кормящих матерей, а также детей в возрасте до трех лет, осуществляемые по заключению врачей».	1,4
20.	43	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, в отношении которых выдача разрешений на строительство осуществлялась Администрацией муниципального образования Смоленской области».	1,3
21.	28	Государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца».	1,3
22.	48	Муниципальная услуга «Получение информации о текущей успеваемости учащегося, ведение дневника и журнала успеваемости»	1,3
23.	8	Государственная услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными».	1,3
24.	47	Муниципальная услуга «Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории»	1,1
25.	49	Муниципальная услуга «Выдача заключения о возможности гражданина быть усыновителем»	1,1
26.	20	Государственная услуга «Присвоение звания «Ветеран труда Смоленской области».	1,0
27.	21	Государственная услуга «Присвоение звания «Ветеран труда».	1,0
28.	31	Государственная услуга «Проведение аттестации в целях установления квалификационной категории педагогических работников областных государственных, муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность».	1,0

### 3.2. Результаты мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Смоленской области с указанием доли представителей субъектов малого и среднего бизнеса, удовлетворенных условиями ведения предпринимательской деятельности в Смоленской области

В органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области обратился за государственными или муниципальными услугами, связанными с предпринимательской деятельностью, **190** респондентов - представителя бизнес-сообщества, вошедших в выборочную совокупность исследования. Данный показатель соответствует в полном объеме требованию ТЗ п. 4.2.2, в котором указывается, что подмассив респондентов, получивших государственные и (или) муниципальные услуги в качестве представителей бизнес-сообщества (предпринимателя или представителя предпринимателя, юридического лица) объемом не менее 150 человек.

В результате сформирован перечень общественно значимых государственных и муниципальных услуг, предоставленных гражданам органами власти и местного самоуправления Смоленской области, представителям бизнес-сообщества в связи с предпринимательской деятельностью в 2019 году (Таблица 14,.

Таблица 10 - Перечень основных видов государственных или муниципальных услуг, за которыми обращались представители бизнес-сообщества в связи с предпринимательской деятельностью

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	%
1.	9	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду»	15,3
2.	34	Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»	10,9
3.	44	Муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка».	10,9
4.	1	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций».	8,7

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	%
5.	46	Муниципальная услуга «Оформление и выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий».	8,7
6.	35	Государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов».	4,9
7.	43	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, в отношении которых выдача разрешений на строительство осуществлялась Администрацией муниципального образования Смоленской области».	4,9
8.	5	Государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников».	4,9
9.	32	Государственная услуга «Подача заявления, выдача, переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области и выдача дубликата разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области».	3,8
10.	2	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».	3,3
11.	4	Государственная услуга «Информирование о положении на рынке труда в Смоленской области».	3,3
12.	10	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах учета, содержащейся в реестре государственной собственности Смоленской области»	2,7
13.	13	Государственная услуга «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти)».	2,7
14.	14	Государственная услуга «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти)».	2,2
15.	11	Государственная услуга «Сдача в аренду земельных участков, находящихся в государственной собственности Смоленской области».	2,2
16.	3	Муниципальная услуга «Прием и подготовка документов для выдачи разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилое в жилое»	2,7
17.	33	Государственная услуга «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях	1,6

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	%
		двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) Смоленской области, при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Смоленской области и указанные маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог».	
18.	6	Государственная услуга «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования»..	1,6
19.	29	Государственная услуга «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Смоленской области (за исключением организаций, указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).	1,1
20.	30	Государственная услуга «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Смоленской области (за исключением организаций, указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).	1,1
21.	7	Государственная услуга «Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности»	1,1
22.	28	Государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца».	0,5
23.	37	Государственная услуга «Государственная регистрация тракторов, самоходных, дорожно-строительных машин и прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков».	0,5

Большинство – 15,3% опрошенных данной категории респондентов (рисунок 8)– указали государственную услугу «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду» (ИД услуги -9).

Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции» (ИД услуги –34; 10,9 %) и муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка» (ИД услуги – 34; 10,9 %) на втором месте по востребованности.

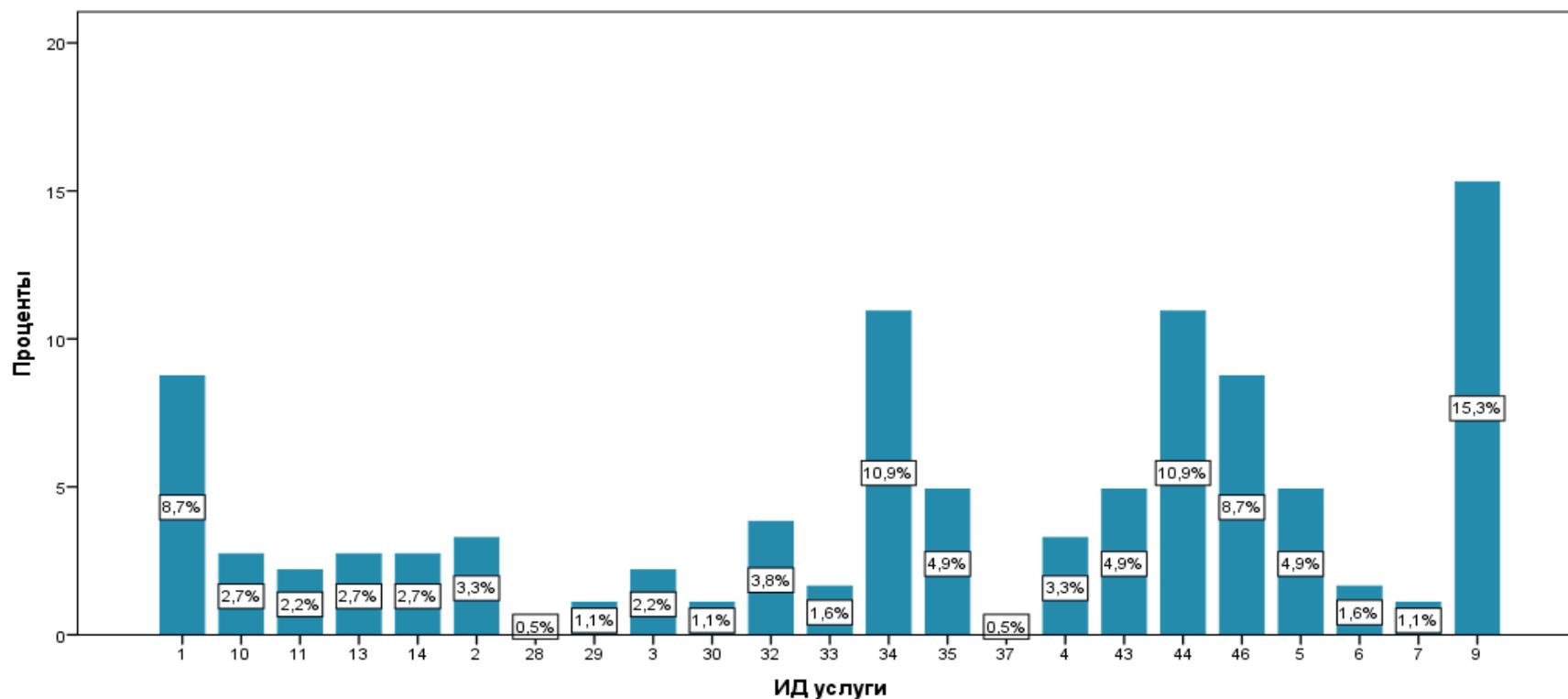


Рисунок 8 – Рейтинг государственных и муниципальных услуг, предоставленных органами исполнительной власти и органами местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области представителям бизнес-сообщества в связи с предпринимательской деятельностью

На третьем месте среди востребованных услуг в связи с предпринимательской деятельностью респонденты указали муниципальные услуги «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь

рекламных конструкций» (ИД услуги – 1; 8,7%) и «Оформление и выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий» (ИД услуги – 46; 8,7%).

В связи с предпринимательской деятельностью респонденты обращались за предоставлением государственной или муниципальной услуги как в органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области (61 респондент), так и в филиалы СОГБУ МФЦ (129 респондентов).

Распределение представителей бизнес-сообщества по месту обращения за оказанием государственной или муниципальной услуги в связи с предпринимательской деятельностью показано на рисунке 9.

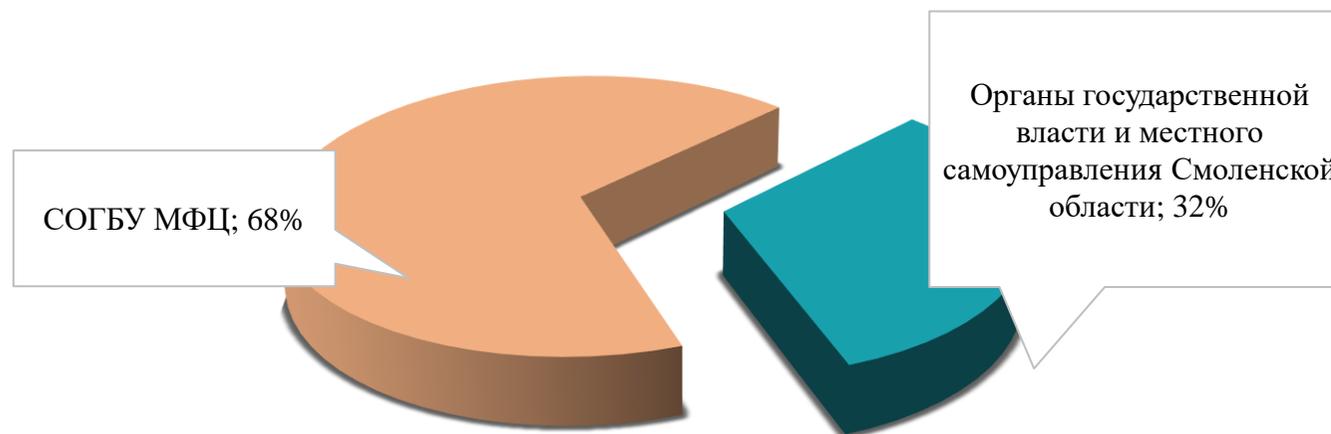


Рисунок 9 – Распределение представителей бизнес-сообщества по месту обращения за оказанием государственной или муниципальной услуги в связи с предпринимательской деятельностью

Уровень удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг, предоставленных представителям бизнес-сообществу в связи с предпринимательской деятельностью, в органах государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в целом составил 90,0% (Таблица 15).

Таблица 11 - Оценка качества предоставления бизнес-сообществом предоставления государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
	1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Велижский район»	5	-	-	-	-	5	100,0
МО «Вяземский район»	6	4	-	-	-	10	100,0
МО «Гагаринский район»	6	4	-	-	-	10	100,0
МО «Демидовский район»	4	1	-	-	-	5	100,0
МО «г. Десногорск»	4	6	-	-	-	10	100,0
МО «Дорогобужский район»	3	7	-	-	-	10	100,0
МО «Ельнинский район»	1	4	-	-	-	5	100,0
МО «Кардымовский район»	3	2	-	-	-	5	100,0
МО «Монастырщинский район»	4	1	-	-	-	5	100,0
МО «Починковский район»	2	3	-	-	-	5	100,0
МО «Рославльский район»	3	6	-	-	1	10	90,0
МО «Руднянский район»	8	2	-	-	-	10	100,0
МО «Сафоновский район»	7	3	-	-	-	10	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	10	14	1	-	-	25	96,0
МО «г. Смоленск», Ленинский район	6	8	-	-	6	20	70,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
	1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «г. Смоленск», Промышленный район	6	9	7	3	-	25	60,0
МО «Смоленский район»	5	5	-	-	-	10	100,0
МО «Ярцевский район»	5	4	-	-	1	10	90,0
В целом по Смоленской области	88	83	8	3	8	190	90,0

Уровень удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг, предоставленных органами государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, представителям бизнес сообщества в 2019 году в разрезе общественно значимых услуг составил 93,3 % (Таблица 16).

Таблица 12 - Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в разрезе услуг бизнес-сообществу

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?			Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо		
МО «Гагаринский район»	1	1	-	-	1	100,0
	Всего	1	-	-	1	100,0
МО «Дорогобужский район»	9	1	3	-	4	100,0
	Всего	1	3	-	4	100,0
МО «Ельнинский район»	43	-	2	-	2	100,0
	Всего	-	2	-	2	100,0
МО «Кардымовский район»	9	2	-	-	2	100,0
	Всего	2	-	-	2	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?			Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо		
МО «Починковский район»	43	-	2	-	2	100,0
	46	1	-	-	1	100,0
	Всего	1	2	-	3	100,0
МО «Рославльский район»	35	-	1	-	1	100,0
	46	-	1	-	1	100,0
	9	-	1	-	1	100,0
	Всего	-	3	-	3	100,0
МО «Руднянский район»	43	2	-	-	2	100,0
	Всего	2	-	-	2	100,0
МО «Сафоновский район»	1	2	-	-	2	100,0
	9	2	-	-	2	100,0
	Всего	4	-	-	4	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	34	-	1	-	1	100,0
	5	1	1	-	2	100,0
	9	-	2	-	2	100,0
	Всего	1	4	-		100,0
МО «г. Смоленск», Ленинский район	1	1	1	-	2	100,0
	34	-	1	-	1	100,0
	44	1	1	-	2	100,0
	5	1	-	-	1	100,0
	9	1	-	-	1	100,0
	Всего	4	3	-	7	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?			Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо		
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1	1	-	-	1	100,0
	34	1	-	-	1	100,0
	35	-	-	1	1	-
	43	-	-	1	1	-
	44	-	-	1	1	-
	9	1	-	-	1	100,0
	Всего	3	-	3	6	50,0
МО «Смоленский район»	1	-	1	-	1	100,0
	34	-	1	-	1	100,0
	35	-	1	-	1	100,0
	46	1	-	-	1	100,0
	5	1	-	-	1	100,0
	9	-	1	-	1	100,0
	Всего	2	4	-	6	100,0
В целом по Смоленской области	1	5	2	-	7	100,0
	34	1	3	-	4	100,0
	35	-	2	1	3	66,7
	43	2	4	1	7	85,7
	44	1	1	1	3	66,7
	46	2	1	-	3	100,0
	5	3	1	-	4	100,0
	9	7	7	-	14	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?			Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо		
	Всего	21	21	3	45	93,3

Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг бизнес-сообществу в связи с предпринимательской деятельностью в органах государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в разрезе услуг составил:

- муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций» (ИД услуги -1) -100,0%;
- государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции» (ИД услуги -34) - 100,0%;
- государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов» (ИД услуги -35) - 66,7%;
- муниципальная услуга «Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, в отношении которых выдача разрешений на строительство осуществлялась Администрацией муниципального образования Смоленской области» (ИД услуги -43) - 85,7%;
- муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка» (ИД услуги -44) - 66,7%;
- муниципальная услуга «Оформление и выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий» (ИД услуги -46); 100,0%;

- государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников» (ИД услуги -5) -100,0%;
- государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду» (ИД услуги -9) -100,0%.

### **3.2.1. Уровень удовлетворенности качества предоставления представителям бизнес-сообщества государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью, в разрезе филиалов СОГБУ МФЦ**

Уровень удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг, предоставленных представителям бизнес-сообщества в связи с предпринимательской деятельностью, в разрезе филиалов СОГБУ МФЦ муниципальных образований Смоленской области составил 92,7 % (Таблица 17).

Таблица 13 - Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг бизнес-сообществу в филиалах СОГБУ МФЦ муниципальных образований Смоленской области

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Велижский район»	34	1	-	-	-	-	1	100,0
	43	1	-	-	-	-	1	100,0
	Всего	2	-	-	-	-	2	100,0
МО «Вяземский район»	5	1	1	-	-	-	2	100,0
	9	3	-	-	-	-	3	100,0
	Всего	4	1	-	-	-	5	100,0
МО «Гагаринский район»	34	-	1	-	-	-	1	100,0
	44	1	-	-	-	-	1	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	46	2	2	-	-	-	4	100,0
	Всего	3	3	-	-	-	6	100,0
МО «Демидовский район»	1	1	-	-	-	-	1	100,0
	34	1	-	-	-	-	1	100,0
	44	1	-	-	-	-	1	100,0
	Всего	3	-	-	-	-	3	100,0
МО «г. Десногорск»	35	-	1	-	-	-	1	100,0
	46	-	1	-	-	-	1	100,0
	9	-	2	-	-	-	2	100,0
	Всего	-	4	-	-	-	4	100,0
МО «Дорогобужский район»	46	-	1	-	-	-	1	100,0
	9	2	2	-	-	-	4	100,0
	Всего	2	3	-	-	-	5	100,0
МО «Ельнинский район»	44	-	3	-	-	-	3	100,0
	Всего	-	3	-	-	-	3	100,0
МО «Кардымовский район»	44	-	1	-	-	-	1	100,0
	9	1	1	-	-	-	2	100,0
	Всего	1	2	-	-	-	3	100,0
МО «Монастырщинский район»	34	1	-	-	-	-	1	100,0
	46	-	1	-	-	-	1	100,0
	Всего	1	1	-	-	-	2	100,0
МО «Починковский район»	44	-	2	-	-	-	2	100,0
	Всего	-	2	-	-	-	2	100,0
МО «Рославльский район»	35	-	1	-	-	-	1	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	46	-	-	-	-	1	1	-
	9	1	-	-	-	-	1	100,0
	Всего	1	1	-	-	-	3	66,7
МО «Руднянский район»	34	2	1	-	-	-	3	100,0
	44	3	-	-	-	-	3	100,0
	Всего	5	1	-	-	-	6	100,0
МО «Сафоновский район»	44	1	-	-	-	-	1	100,0
	46	2	1	-	-	-	3	100,0
	Всего	3	1	-	-	-	4	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1	-	4	1	-	-	5	80,0
	34	3	3	-	-	-	6	100,0
	35	-	1	-	-	-	1	100,0
	44	2	-	-	-	-	2	100,0
	46	1	-	-	-	-	1	100,0
	5	1	-	-	-	-	1	100,0
	9	2	1	-	-	-	3	100,0
	Всего	9	9	1	-	-	19	94,7
МО «г. Смоленск», Ленинский район	34	-	1	-	-	1	2	50,0
	35	-	-	-	-	1	1	-
	44	1	-	-	-	-	1	100,0
	46	-	1	-	-	-	1	100,0
	Всего	1	2	-	-	2	5	60,0
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1	-	1	-	-	-	1	100,0
	35	-	1	-	-	-	1	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	43	-	-	1	-	-	1	-
	44	-	-	-	1	-	1	-
	5	2	-	-	-	-	2	100,0
	9	-	1	-	-	-	1	100,0
	Всего	2	3	1	1	-	7	71,4
	МО «Смоленский район»	1	1	-	-	-	-	1
	35	-	1	-	-	-	1	100,0
	44	1	-	-	-	-	1	100,0
	46	2	1	-	-	-	3	100,0
	Всего	1	-	-	-	-	1	100,0
МО «Ярцевский район»	1	1	-	-	-	-	1	100,0
	34	1	-	-	-	-	1	100,0
	Всего	2	-	-	-	-	2	100,0
В целом по Смоленской области	1	3	5	1	-	-	9	88,9
	34	9	6	-	-	1	16	93,8
	35	-	5	-	-	1	6	83,3
	43	1	0	1	-	-	2	50,0
	44	10	6	-	1	-	17	94,1
	46	5	7	-	-	1	13	92,3
	5	4	1	-	-	-	5	100,0
	9	8	6	-	-	-	14	100,0
	Всего	40	36	2	1	3	82	92,7

Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг бизнес-сообществу в связи с предпринимательской деятельностью в разрезе филиалов СОГБУ МФЦ муниципальных образований Смоленской области по видам услуг составил:

- муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций» (ИД услуги -1) - 88,9%;
- государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции» (ИД услуги -34) -93,8%;
- государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов» (ИД услуги -35) - 83,3%;
- муниципальная услуга «Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, в отношении которых выдача разрешений на строительство осуществлялась Администрацией муниципального образования Смоленской области» (ИД услуги - 43) - 50,0%;
- муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка» (ИД услуги -44) - 94,1%;
- муниципальная услуга «Оформление и выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий» (ИД услуги - 46) - 92,3%;
- государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников» (ИД услуги -5) -100,0%;
- государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду» (ИД услуги - 9) - 100,0%.

**3.2.2. Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) по Смоленской области для получения государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью**

Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2 (Таблица 18).

Таблица 14 - Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления), в том числе через МФЦ, для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности

Показатель	Смоленская область, в целом	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области
Количество услуг, по которым обращались представители бизнес-сообщества	24	19	5
Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) в целом	2	2	2

**3.2.3. Среднее время ожидания в очереди при обращении представителя бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) по Смоленской области для получения государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью**

Среднее время ожидания в очереди при обращении представителя бизнес-сообщества для получения государственных и муниципальных услуг в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) и филиалы СОГБУ МФЦ по Смоленской области в 2019 году составило 8 минут (Таблица 19).

Таблица 15 - Описательные статистики параметров обращения в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением данной услуги

Показатель	В целом	Органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области	Филиалы СОГБУ МФЦ
Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов), мин	5	3	7
Время ожидания в очереди на получение результата услуги), мин	10	6	14
Среднее время ожидания в очереди, мин	8	5	10

Среднее время ожидания в очереди при обращении представителя бизнес-сообщества для получения государственных и муниципальных услуг органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в 2019 году составило 5 минут.

Среднее время ожидания в очереди при обращении представителя бизнес-сообщества для получения государственных и муниципальных услуг в филиалы СОГБУ МФЦ по Смоленской области в 2019 году составило 10 минут.

### 3.3. Описание проблем, с которыми сталкиваются заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг

В опросе приняли участие **1190** человек, из них не испытали проблем при обращении 479 респондента, или 40.3% опрошенных. Перечень основных проблем, с которыми сталкиваются заявители представлен на рисунке 10.



Рисунок 10 – Основные административные проблемы, с которыми сталкиваются граждане при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной (муниципальной) услуги

Сравнительный анализ ответов респондентов позволил выделить блок проблем (сложность заполнения официальных форм (бланков), дороговизна услуг (пошлин, платежей), плохая территориальная доступность органа власти и др.), которые не имеют прямого отношения к оказанию государственных или муниципальных услуг органами государственной власти и местного самоуправления Смоленской области.

Практически половина респондентов (41,3% опрошенных) при ответе на вопрос «Скажите, пожалуйста, каковы Ваши (или представляемого Вами предпринимателя, предприятия, компании) общие материальные затраты на получение данной услуги? (официальные платежи (государственные пошлины), неофициальные расходы, выплаты посредникам и т. д.)» отметили о бесплатном предоставлении государственной или муниципальной услуги.

Значительная часть граждан –17,0% опрошенных – отметили большие сроки получения услуги, сложность заполнения официальных форм и отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги указали 11,0 % респондентов, отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.) – 9,0 %.

К одним из ключевых проблем, с которыми сталкиваются граждане областного центра и Смоленского района при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, относится плохая территориальная доступность филиалов СОГБУ МФЦ.

Информационный массив по данным параметрам размещен в таблицах 20 и 21 соответственно.

Таблица 16 - Распределение ответов респондентов на вопрос «Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди при обращении за указанной Вами услугой?» в разрезе муниципальных образований Смоленской области

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
МО «Велижский район»	1. Да	10	10	20
	Всего	10	10	20
МО «Вяземский район»	1. Да	9	8	17
	2. Скорее да	6	1	7
	3. Скорее нет	2	-	2
	4. Нет	1	1	2
	5. Трудно сказать	2	-	2
	Всего	20	10	30
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1. Да	163	30	193
	2. Скорее да	68	16	84
	3. Скорее нет	9	4	13
	4. Нет	3	-	3
	5. Трудно сказать	7	-	7
	Всего	250	50	300
МО «г. Смоленск», Ленинский район	1. Да	97	22	119
	2. Скорее да	36	22	58
	3. Скорее нет	8	5	13
	4. Нет	1	-	1
	5. Трудно сказать	8	1	9
	Всего	150	50	200
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1. Да	153	20	173
	2. Скорее да	61	13	74
	3. Скорее нет	19	10	29

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	4. Нет	12	7	19
	5. Трудно сказать	5	-	5
	Всего	250	50	300
МО «Гагаринский район»	1. Да	12	6	18
	2. Скорее да	7	3	10
	3. Скорее нет	1	1	2
	Всего	20	10	30
МО «Демидовский район»	1. Да	9	10	19
	2. Скорее да	1	-	1
	Всего	10	10	20
МО «г. Десногорск»	1. Да	14	8	22
	2. Скорее да	4	2	6
	3. Скорее нет	1	-	1
	5. Трудно сказать	1	-	1
	Всего	20	10	30
МО «Дорогобужский район»	1. Да	15	8	23
	2. Скорее да	5	2	7
	Всего	20	10	30
МО «Ельнинский район»	1. Да	10	8	18
	2. Скорее да	0	2	2
	Всего	10	10	20
МО «Кардымовский район»	1. Да	5	0	5
	2. Скорее да	10	10	20
	Всего	15	10	25
МО «Монастырщинский район»	1. Да	9	11	19
	2. Скорее да	1	4	6

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	Всего	10	15	25
МО «Починковский район»	1. Да	5	7	12
	2. Скорее да	5	3	8
	Всего	10	10	20
МО «Рославльский район»	1. Да	13	6	19
	2. Скорее да	3	2	5
	3. Скорее нет	3	1	4
	4. Нет	1	-	1
	5. Трудно сказать	-	1	1
	Всего	20	10	30
МО «Руднянский район»	1. Да	18	7	25
	2. Скорее да	2	2	4
	5. Трудно сказать	-	1	1
	Всего	20	10	30
МО «Сафоновский район»	1. Да	7	8	15
	2. Скорее да	3	2	5
	Всего	10	10	20
МО «Смоленский район»	1. Да	14	7	21
	2. Скорее да	3	3	6
	3. Скорее нет	2	-	2
	5. Трудно сказать	1	-	1
	Всего	20	10	30
МО «Ярцевский район»	1. Да	10	5	15
	2. Скорее да	8	3	11
	3. Скорее нет	2	2	4
	Всего	20	10	30

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
В целом по Смоленской области	1. Да	573	181	754
	2. Скорее да	223	90	313
	3. Скорее нет	47	23	70
	4. Нет	18	8	26
	5. Трудно сказать	24	3	27
	Всего	885	305	1190
Уровень удовлетворенности качеством услуг, %		89,9	88,9	89,7

В соответствие с ТЗ п. 6.4.2 в анкету был включен вопрос «Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди на получение результата услуги?», ответы респондентов на который представлены в таблице 21.

Таблица 17 - Оценка времени ожидания в очереди на получение результата услуги в результате обращения через органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
МО «Велижский район»	1. Да	10	9	19
	2. Скорее да	-	1	1
	Всего	10	10	20
МО «Вяземский район»	1. Да	12	8	20
	2. Скорее да	6	1	7
	4. Нет	-	1	1
	5. Трудно сказать	2	-	2
	Всего	20	10	30
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1. Да	164	32	196

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	2. Скорее да	68	14	82
	3. Скорее нет	7	3	10
	4. Нет	4	1	5
	5. Трудно сказать	7	-	7
	Всего	250	50	300
МО «г. Смоленск», Ленинский район	1. Да	92	25	117
	2. Скорее да	42	19	61
	3. Скорее нет	8	5	13
	5. Трудно сказать	8	1	9
	Всего	150	50	200
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1. Да	152	22	174
	2. Скорее да	65	10	75
	3. Скорее нет	20	13	33
	4. Нет	10	5	15
	5. Трудно сказать	3	-	3
	Всего	250	50	300
МО «Гагаринский район»	1. Да	15	10	25
	2. Скорее да	5	0	5
	Всего	20	10	30
МО «Демидовский район»	1. Да	9	10	19
	2. Скорее да	1	-	1
	Всего	10	10	20
МО «г. Десногорск»	1. Да	15	8	23
	2. Скорее да	2	2	4
	3. Скорее нет	1	-	1
	5. Трудно сказать	2	-	2

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	Всего	20	10	30
МО «Дорогобужский район»	1. Да	15	8	23
	2. Скорее да	5	2	7
	Всего	20	10	30
МО «Ельнинский район»	1. Да	9	8	17
	2. Скорее да	1	2	3
	Всего	10	10	20
МО «Кардымовский район»	1. Да	5	-	5
	2. Скорее да	10	10	20
	Всего	15	10	25
МО «Монастырщинский район»	1. Да	9	13	22
	2. Скорее да	1	2	3
	Всего	10	15	25
МО «Починковский район»	1. Да	6	8	14
	2. Скорее да	4	2	6
	Всего	10	10	20
МО «Рославльский район»	1. Да	13	6	19
	2. Скорее да	3	2	5
	3. Скорее нет	3	1	4
	5. Трудно сказать	1	1	2
	Всего	20	10	30
МО «Руднянский район»	1. Да	17	6	23
	2. Скорее да	2	3	5
	5. Трудно сказать	1	1	2
	Всего	20	10	30
МО «Сафоновский район»	1. Да	8	6	14

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	2. Скорее да	2	4	6
	Всего	10	10	20
МО «Смоленский район»	1. Да	12	8	20
	2. Скорее да	6	2	8
	3. Скорее нет	1	-	1
	5. Трудно сказать	1	-	1
	Всего	20	10	30
МО «Ярцевский район»	1. Да	11	6	17
	2. Скорее да	7	2	9
	3. Скорее нет	2	2	4
	Всего	20	10	30
В целом по Смоленской области	1. Да	574	193	767
	2. Скорее да	230	78	308
	3. Скорее нет	42	24	66
	4. Нет	14	7	21
	5. Трудно сказать	25	3	28
	Всего	885	305	1190
Уровень удовлетворенности качеством услуг, %		90,8	88,9	90,3

В соответствие с ТЗ п. 6.4.2 в анкету был включен вопрос «Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?». Распределение ответов респондентов представлено в таблице 22.

Таблица 18 - Оценка респондентами количества документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
МО «Велижский район»	1. Да	10	7	17
	2. Скорее да	-	3	3
	Всего	10	10	20
МО «Вяземский район»	1. Да	15	6	21
	2. Скорее да	2	1	3
	4. Нет	1	1	2
	5. Затрудняюсь ответить	2	2	4
	Всего	20	10	30
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1. Да	129	25	154
	2. Скорее да	101	18	119
	3. Скорее нет	13	5	18
	4. Нет	5	1	6
	5. Затрудняюсь ответить	2	1	3
	Всего	250	50	300
МО «г. Смоленск», Ленинский район	1. Да	75	23	98
	2. Скорее да	60	19	79
	3. Скорее нет	6	4	10
	4. Нет	4	1	5
	5. Затрудняюсь ответить	5	3	8
	Всего	150	50	200
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1. Да	132	20	152
	2. Скорее да	74	14	88
	3. Скорее нет	24	8	32
	4. Нет	12	8	20

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	5. Затрудняюсь ответить	8	0	8
	Всего	250	50	300
МО «Гагаринский район»	1. Да	15	6	21
	2. Скорее да	4	3	7
	3. Скорее нет	-	1	1
	5. Затрудняюсь ответить	1	-	1
	Всего	20	10	30
МО «Демидовский район»	1. Да	8	9	17
	2. Скорее да	1	1	2
	3. Скорее нет	1	0	1
	Всего	10	10	20
МО «г. Десногорск»	1. Да	12	9	21
	2. Скорее да	6	1	7
	4. Нет	2	-	2
	Всего	20	10	30
МО «Дорогобужский район»	1. Да	12	1	13
	2. Скорее да	7	9	16
	5. Затрудняюсь ответить	1	-	1
	Всего	20	10	30
МО «Ельнинский район»	1. Да	4	3	7
	2. Скорее да	6	7	13
	Всего	10	10	20
МО «Кардымовский район»	1. Да	5	5	10
	2. Скорее да	10	5	15
	Всего	15	10	25
МО «Монастырщинский район»	1. Да	6	9	15

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	2. Скорее да	4	4	8
	3. Скорее нет	-	2	2
	Всего	10	15	24
МО «Починковский район»	1. Да	4	5	9
	2. Скорее да	4	5	9
	3. Скорее нет	2	-	2
	Всего	10	10	20
МО «Рославльский район»	1. Да	7	6	13
	2. Скорее да	11	3	14
	3. Скорее нет	1	0	1
	5. Трудно сказать	1	1	2
	Всего	20	10	30
МО «Руднянский район»	1. Да	18	8	26
	2. Скорее да	2	2	4
	5. Затрудняюсь ответить	20	10	30
	Всего	18	8	26
МО «Сафоновский район»	1. Да	5	5	10
	2. Скорее да	5	5	10
	Всего	10	10	20
МО «Смоленский район»	1. Да	12	7	19
	2. Скорее да	6	3	9
	3. Скорее нет	1	-	1
	4. Нет	1	-	1
	Всего	20	10	30
МО «Ярцевский район»	1. Да	9	4	13
	2. Скорее да	6	2	8

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	3. Скорее нет	4	2	6
	5. Трудно сказать	1	2	3
	Всего	20	10	30
В целом по Смоленской области	1. Да	478	158	636
	2. Скорее да	309	105	414
	3. Скорее нет	52	22	74
	4. Нет	25	11	36
	5. Затрудняюсь ответить	21	9	30
	Всего	885	305	1190
Уровень удовлетворенности качеством услуг, %		90,8	88,9	89,8

Распределение ответов респондентов по общественным социально значимым услугам с выделением наиболее распространенных трудностей, с которыми сталкиваются заявители при получении государственной (муниципальной) услуги в результате обращения через органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в 2019 году (рисунок 11).

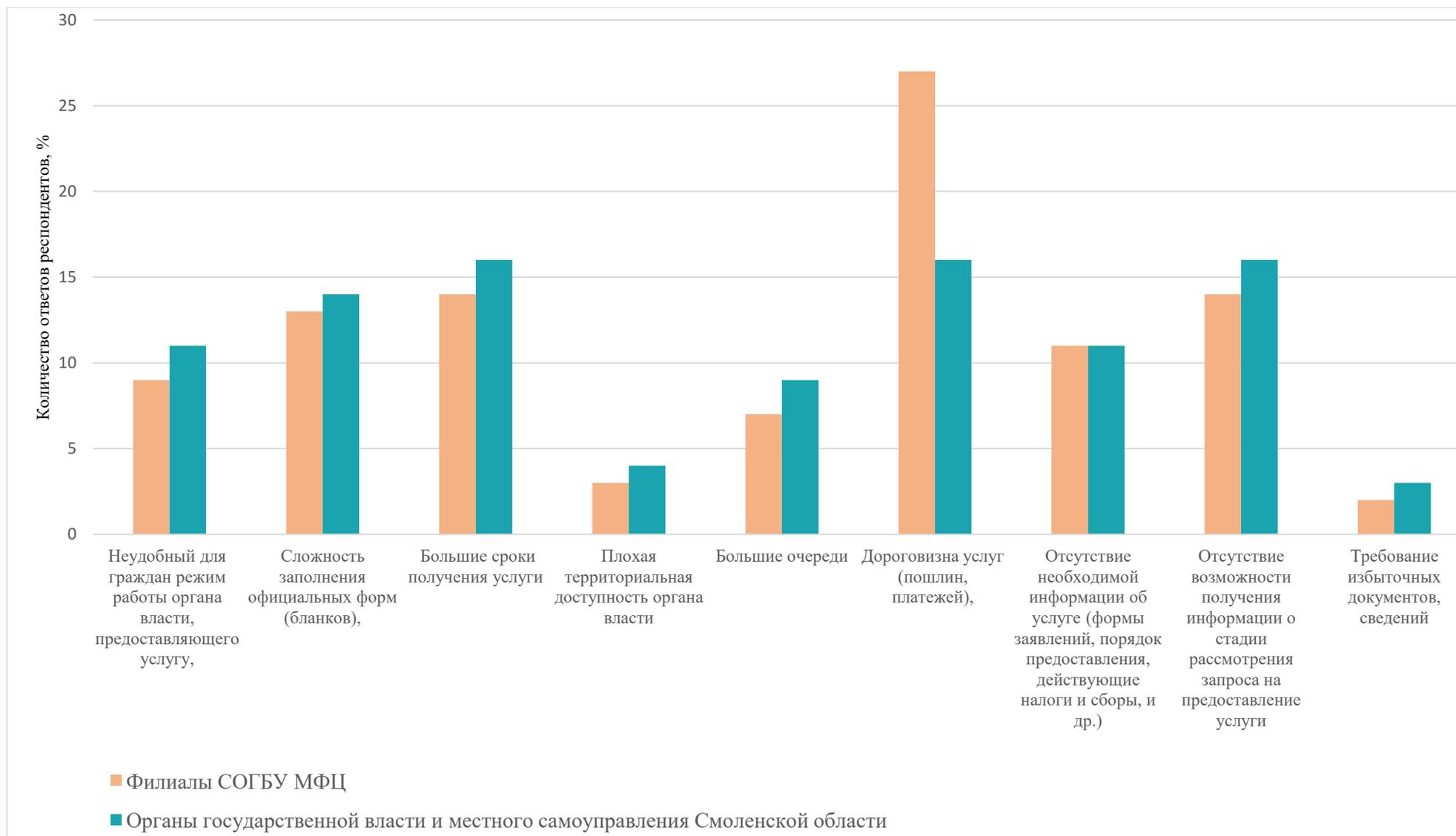


Рисунок 11 – Распределение ответов респондентов по общественным социально значимым услугам с выделением наиболее распространенных трудностей, с которыми сталкиваются заявители в результате обращения через органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в 2019 году

### **3.4. Описание проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности**

В соответствии с ТЗ п.6.4.2 в анкету был включен вопрос о проблемах, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

Практически каждый третий представитель бизнес-сообщества (27,3 % опрошенных) при ответе на вопрос «Скажите, пожалуйста, каковы Ваши (или представляемого Вами предпринимателя, предприятия, компании) общие материальные затраты на получение данной услуги ? (официальные платежи (государственные пошлины), неофициальные расходы, выплаты посредникам и т. д.)» отметили о бесплатном предоставлении государственной или муниципальной услуги.

Значительная часть граждан –34,0% опрошенных– отметили неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу (рисунок 11), на втором месте – обозначена проблема «сложность заполнения официальных форм (бланков)», на третьем – требование большие сроки оказания услуги (16 % респондентов) и неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу (12,3%).

Сравнительный анализ ответов респондентов позволил выделить блок проблем (сложность заполнения официальных форм (бланков), дороговизна услуг (пошлин, платежей), плохая территориальная доступность органа власти и др.), которые не имеют прямого отношения к оказанию государственных или муниципальных услуг органами государственной власти и местного самоуправления Смоленской области.



Рисунок 12 – Основные административные проблемы, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной (муниципальной) услуги



Проведенный анализ ответов представителей бизнес-сообщества за 2014-2019 годы позволяет сделать вывод о том, что наблюдается разнонаправленная динамика ответов респондентов по отношению к приемлемым суммам официальных расходов и госпошлин, рассматривающих оценку уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности, как не вполне приемлемую (рисунок 13).

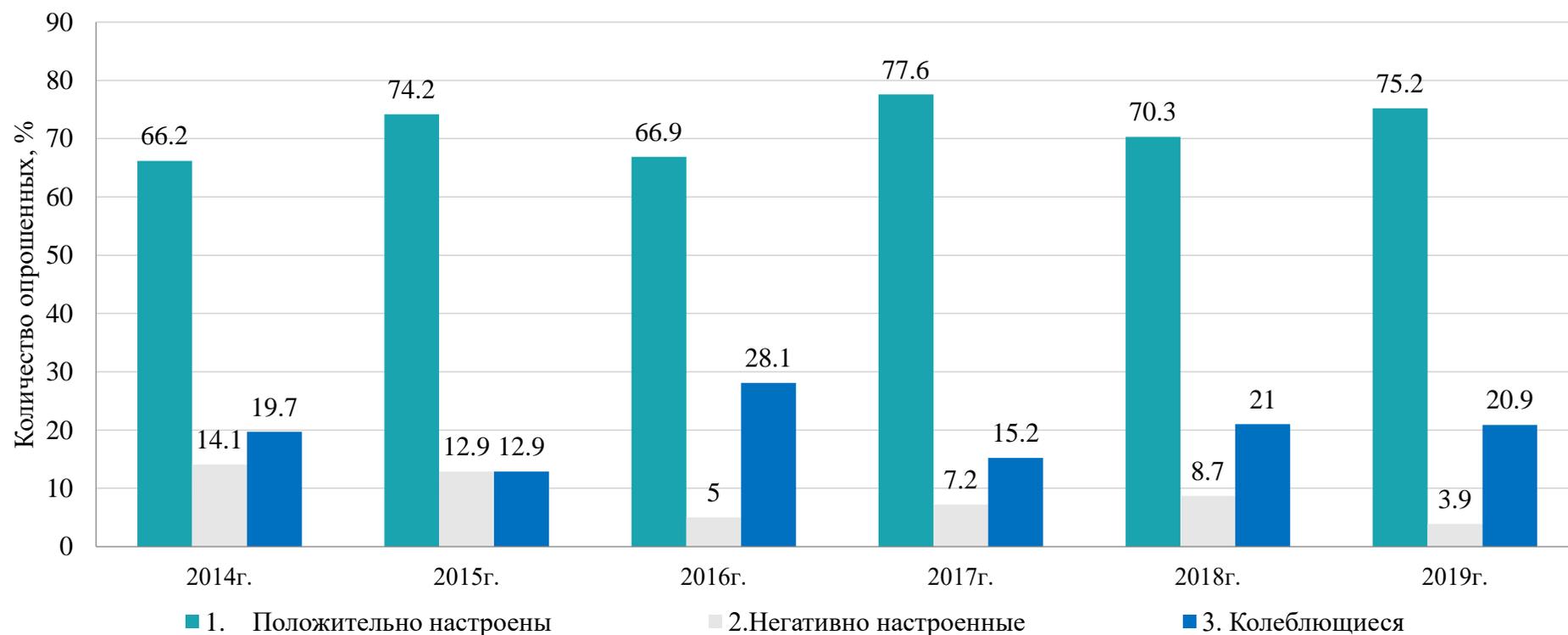


Рисунок 13 – Распределение представителей бизнеса по отношению к официальным расходам (государственная пошлина) на получение государственных и муниципальных услуг, касающихся ведения предпринимательской деятельности

### 3.6. Результаты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления

В опросе принял участие 305 человек (25,6% из общего числа респондентов), обратившиеся за предоставлением государственных и муниципальных услуг, ответственными исполнителями по которым являются органы исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области

Сравнительный анализ ответов респондентов позволил выделить общественно значимые государственные или муниципальные услуги, за которыми обращались респонденты в 2019 году и получили их конечный результат (положительное решение или отказ) в разрезе органов исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области (Таблица 24).

Таблица 20 - Перечень общественно значимых государственных или муниципальных услуг, за которыми обращались респонденты в разрезе органов исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	Ответственный исполнитель	ИД исполнителя
1.	1	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций».	Органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области	ОРИс_МО
2.	3	Муниципальная услуга «Прием и подготовка документов для выдачи разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилое в жилое».	Органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области	ОРИс_МО
3.	5	Государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников».	Департамент государственной службы занятости населения Смоленской области	Деп_ГСЗ
4.	9	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду».	Департамент имущественных и земельных отношений Смоленской области	ДЕП_Имущ
5.	12	Государственная услуга «Государственная регистрация актов гражданского	Главное управление записи	УПР ЗАГС

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	Ответственный исполнитель	ИД исполнителя
		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».	актов гражданского состояния Смоленской области	
6.	17	Государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области».	Департамент Смоленской области по социальному развитию	ДЕП_Соц
7.	22	Государственная услуга Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».	Департамент Смоленской области по социальному развитию	ДЕП_Соц
8.	24	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».	Департамент Смоленской области по социальному развитию	ДЕП_Соц
9.	31	Государственная услуга «Проведение аттестации в целях установления квалификационной категории педагогических работников областных государственных, муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность».	Департамент Смоленской области по образованию и науке	Деп_Обр_МО
10.	41	Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования».	Органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области	ОУ_Обр_МО
11.	42	Муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения».	Органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области	ОУ_Обр_МО
12.	43	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, в отношении которых выдача разрешений на строительство осуществлялась Администрацией муниципального образования Смоленской области».	Органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области	ОРИс_МО
13.	46	Муниципальная услуга «Оформление и выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий».	Органы местного самоуправления муниципальных	ОРИс_МО

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	Ответственный исполнитель	ИД исполнителя
			образований Смоленской области	

В 2019 году среди общественно значимых государственных или муниципальных услуг, за которыми обращались респонденты, к наиболее распространенным в разрезе органов исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области относятся услуги, оказываемые органами исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области (рисунок 14):

- Органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, осуществляющие полномочия в различных сферах экономической, разрешительной деятельности и управления (ИД исполнителя - ОРИс\_МО; 28,3% опрошенных);
- Органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, осуществляющие полномочия в сфере образования (ИД исполнителя - ОУ\_Обр\_МО; 22,2% опрошенных);
- Департамент Смоленской области по социальному развитию (ИД исполнителя - ДЕП\_Соц; 14,2% опрошенных);
- Главное управление записи актов гражданского состояния Смоленской области (ИД исполнителя - УПР\_ЗАГС; 15,6% опрошенных);
- Департамент имущественных и земельных отношений Смоленской области (ИД исполнителя - ДЕП\_Имущ; 8,0% опрошенных);
- Департамент государственной службы занятости населения (ИД исполнителя - Деп\_ГСЗ; 7,1% опрошенных);
- Департамент Смоленской области по образованию и науке (ИД исполнителя - Деп\_Обр\_МО; 4,7% опрошенных).

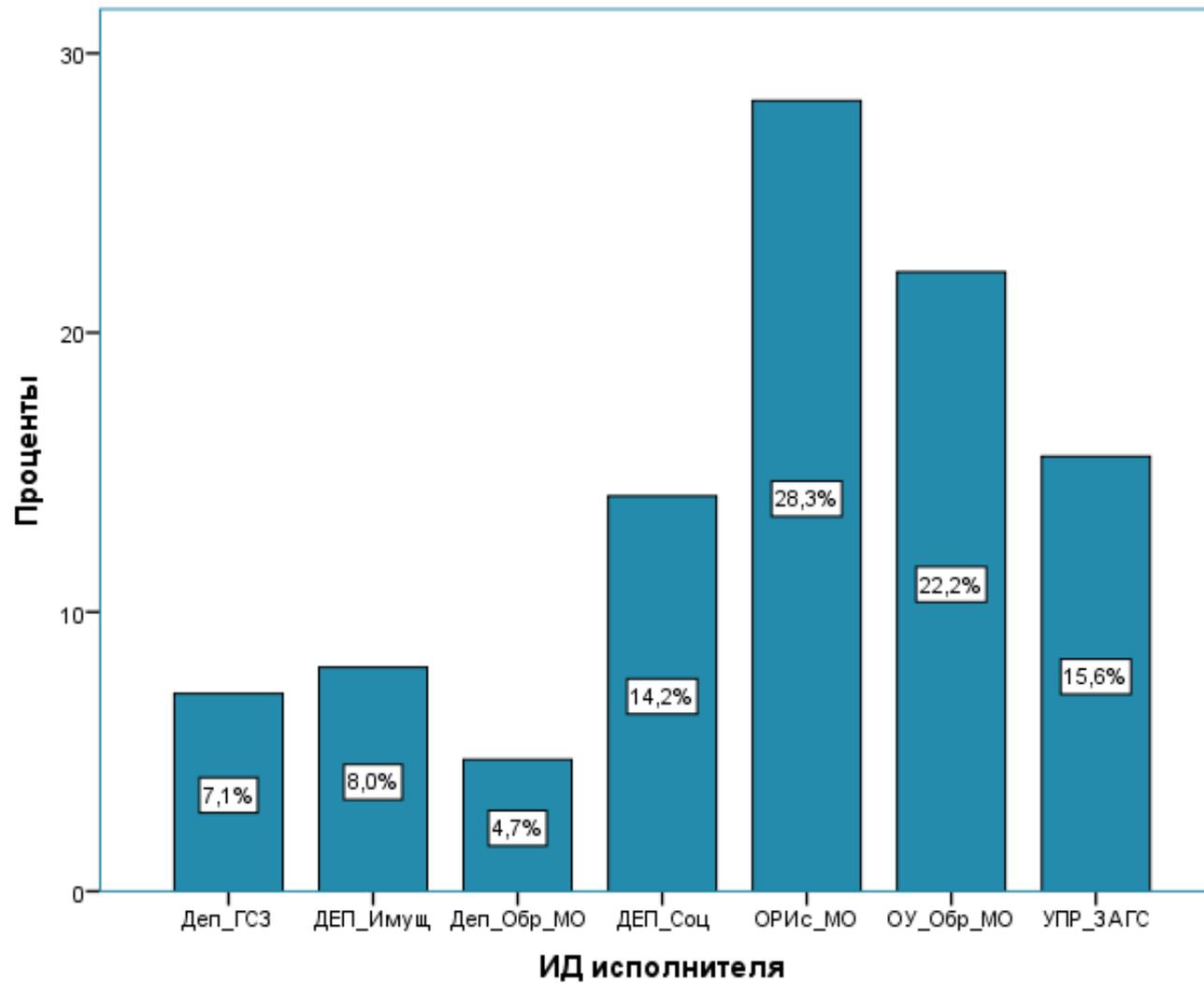


Рисунок 14 – Распределение общественно значимых государственных и муниципальных услуг в разрезе органов исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области

В целом по Смоленской области уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг составил 96,2% (Таблица 25, рисунок 15).

Таблица 21 - Оценка качества предоставления общественно значимых государственных и муниципальных услуг в результате обращения граждан через органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в 2019 году

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги?				Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Велижский район»	Деп_ГСЗ	-	2	-	-	2	100,0
	ОРИс_МО	4	-	-	-	4	100,0
	ОУ_Обр_МО	-	1	-	-	1	100,0
	УПР_ЗАГС	1	-	-	-	1	100,0
	Всего	5	3	-	-	8	100,0
МО «Вяземский район»	ОУ_Обр_МО	1	2	-	-	3	100,0
	УПР_ЗАГС	-	1	-	-	1	100,0
	Всего	1	3	-	-	4	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	Деп_ГСЗ	1	2	-	-	3	100,0
	ДЕП_Имущ	-	2	-	-	2	100,0
	Деп_Обр_МО	-	2	-	-	2	100,0
	ДЕП_Соц	2	4	1	-	7	85,7
	ОРИс_МО	3	3	-	-	6	100,0
	ОУ_Обр_МО	3	6	-	-	9	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги?				Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	УПР_ЗАГС	2	4	-	-	6	100,0
	Всего	11	23	1		35	97,1
МО «г. Смоленск», Ленинский район	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	3	-	-	-	3	100,0
	Деп_Обр_МО	-	1	-	-	1	100,0
	ДЕП_Соц	4	5	-	-	9	100,0
	ОРИс_МО	1	1	-	-	2	100,0
	ОУ_Обр_МО	3	4	-	-	7	100,0
	УПР_ЗАГС	6	3	-	1	10	90,0
	Всего	18	14	-	1	33	97,0
МО «г. Смоленск», Промышленный район	Деп_ГСЗ	-	1	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Соц	2	4	1	-	7	85,7
	ОРИс_МО	2	7	2	-	11	81,8
	ОУ_Обр_МО	1	2	-	-	3	100,0
	УПР_ЗАГС	1	-	-	1	2	50,0
	Всего	7	14	3	1	25	84,0
МО «Гагаринский район»	Деп_Обр_МО	2	-	-	-	2	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги?				Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	ОРИс_МО	3	-	-	-	3	100,0
	Всего	5	-	-	-	5	100,0
	МО «Демидовский район»	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	1
	ДЕП_Соц	1	-	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	6	-	-	-	6	100,0
	Всего	8	-	-	-	8	100,0
	МО «г. Десногорск»	ДЕП_Соц	2	1	-	-	3
	ОУ_Обр_МО	1	-	-	-	1	100,0
	УПР_ЗАГС	1	-	-	-	1	100,0
	Всего	4	1	-	-	5	100,0
	МО «Дорогобужский район»	Деп_ГСЗ	-	1	-	-	1
	ДЕП_Имущ	1	3	-	-	4	100,0
	ОРИс_МО	1	-	-	-	1	100,0
	ОУ_Обр_МО	2	2	-	-	4	100,0
	Всего	4	6	-	-	10	100,0
	МО «Ельнинский район»	Деп_Обр_МО	-	1	-	-	1
	ОРИс_МО	3	4	-	-	7	100,0
	ОУ_Обр_МО	-	1	-	-	1	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги?				Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	Всего	3	6	-	-	9	100,0
МО «Кардымовский район»	ДЕП_Имущ	2	1	-	-	3	100,0
	ОУ_Обр_МО	2	5	-	-	7	100,0
	Всего	4	6	-	-	10	100,0
МО «Монастырщинский район»	Деп_Обр_МО	-	2	-	-	2	100,0
	ДЕП_Соц	-	2	-	-	2	100,0
	ОРИс_МО	3	1	-	-	4	100,0
	УПР_ЗАГС	1	1	-	-	2	100,0
	Всего	4	6	-	-	10	100,0
МО «Починковский район»	Деп_Обр_МО	-	1	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	2	3	-	-	5	100,0
	ОУ_Обр_МО	2	-	-	-	2	100,0
	Всего	4	4	-	-	8	100,0
МО «Рославльский район»	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	-	1	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	2	2	-	-	4	100,0
	ОУ_Обр_МО	-	1	-	-	1	100,0
	УПР_ЗАГС	1	-	-	-	1	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги?				Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	Всего	4	4	-	-	8	100,0
МО «Руднянский район»	Деп_ГСЗ	3	1	-	-	4	100,0
	ДЕП_Соц	1	-	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	3	-	-	-	3	100,0
	Всего	7	1	-	-	8	100,0
МО «Сафоновский район»	ДЕП_Имущ	2	-	-	-	2	100,0
	Деп_Обр_МО	-	1	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	2	-	-	-	2	100,0
	ОУ_Обр_МО	1	4	-	-	5	100,0
	Всего	5	5	-	-	10	100,0
МО «Смоленский район»	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	-	1	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	1	1	-	-	2	100,0
	ОУ_Обр_МО	1	-	1	-	2	50,0
	УПР_ЗАГС	2	-	-	-	2	100,0
	Всего	5	2	1	-	8	87,5
МО «Ярцевский район»	ОУ_Обр_МО	-	-	1	-	1	-
	УПР_ЗАГС	4	3	-	-	7	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги?				Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	Всего	4	3	1	-	8	87,5
В целом по Смоленской области	Деп_ГСЗ	8	7	-	-	15	100,0
	ДЕП_Имущ	9	8	-	-	17	100,0
	Деп_Обр_МО	2	8	-	-	10	100,0
	ДЕП_Соц	12	16	2	-	30	93,3
	ОРИс_МО	36	22	2	-	60	96,7
	ОУ_Обр_МО	17	28	2	-	47	95,7
	УПР_ЗАГС	19	12	-	2	33	93,9
	Всего	103	101	6	2	212	96,2

Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области в целом составил:

- Департамент государственной службы занятости населения Смоленской области (ИД исполнителя - Деп\_ГСЗ) – 100,0%;
- Департамент имущественных и земельных отношений Смоленской области (ИД исполнителя - ДЕП\_Имущ) – 100,0%;
- Департамент Смоленской области по образованию и науке (ИД исполнителя - Деп\_Обр\_МО) – 100,0%;
- Департамент Смоленской области по социальному развитию (ИД исполнителя - ДЕП\_Соц) – 93,3%;

- Органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, осуществляющие полномочия в различных сферах экономики и управления исполнительной власти муниципальных образований Смоленской области (ИД исполнителя - ОРИс\_МО) – 96,7%;

- Органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, осуществляющие полномочия в сфере образования (ИД исполнителя - ОУ\_Обр\_МО) – 95,7%;

- Главное управление записи актов гражданского состояния Смоленской области (ИД исполнителя УПР\_ЗАГС) – 93,9%.

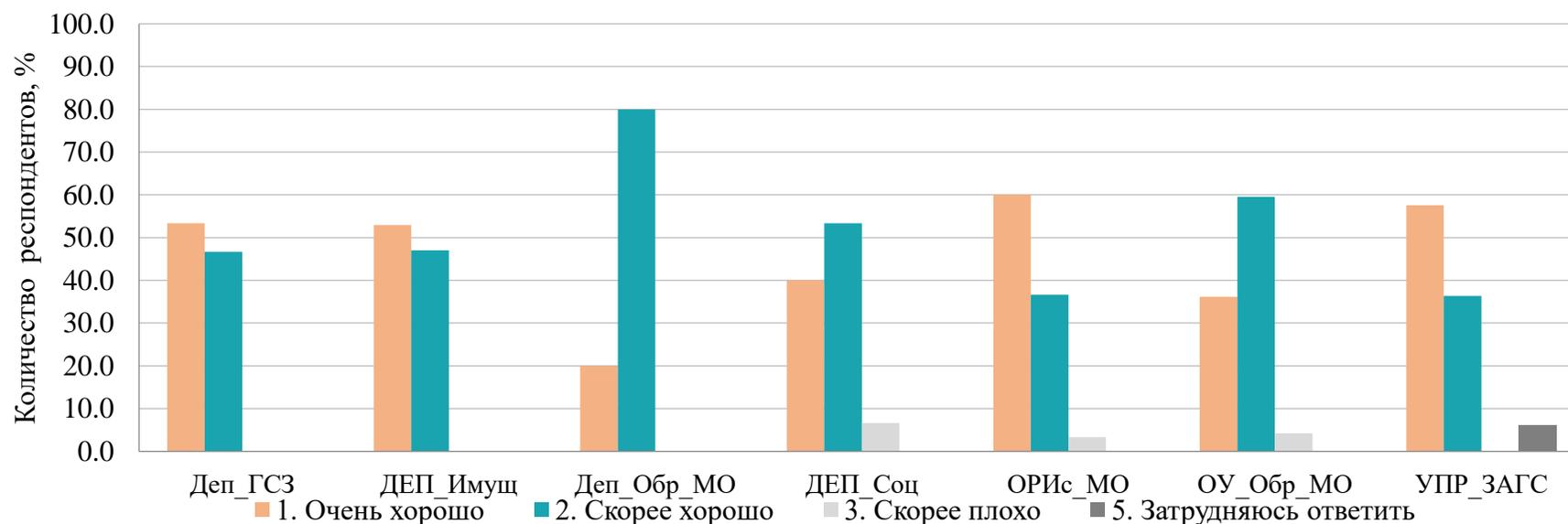


Рисунок 15 – Оценка гражданами качества предоставления общественно значимых государственных (муниципальных) услуг через органы государственной власти и местного самоуправления и филиалы СОГБУ МФЦ муниципальных образований Смоленской области в 2019 году

В целом по Смоленской области уровень удовлетворенности качеством доступности получения информации о порядке получения государственной (муниципальной) услуги составил 95,3% (Таблица 26, рисунок 16).

Таблица 22 - Оценка качества доступности получения информации о порядке предоставления общественно значимых государственных и муниципальных услуг в результате обращения граждан через органы государственной власти и местного самоуправления и филиалы СОГБУ МФЦ муниципальных образований Смоленской области в 2019 году

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?				Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Велижский район»	Деп_ГСЗ	2	-	-	-	2	100,0
	ОРИс_МО	3	1	-	-	4	100,0
	ОУ_Обр_МО	-	1	-	-	1	100,0
	УПР_ЗАГС	1	-	-	-	1	100,0
	Всего	6	2	-	-	8	100,0
МО «Вяземский район»	ОУ_Обр_МО	2	1	-	-	3	100,0
	УПР_ЗАГС	-	1	-	-	1	100,0
	Всего	2	2	-	-	4	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	Деп_ГСЗ	2	1	-	-	3	100,0
	ДЕП_Имущ	0	2	-	-	2	100,0
	Деп_Обр_МО	1	1	-	-	2	100,0
	ДЕП_Соц	3	3	1	-	7	85,7
	ОРИс_МО	3	3	-	-	6	100,0
	ОУ_Обр_МО	3	6	-	-	9	100,0
	УПР_ЗАГС	2	3	1	-	6	83,3
	Всего	14	19	2	-	35	94,3

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?				Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «г. Смоленск», Ленинский район	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	2	1	-	-	3	100,0
	Деп_Обр_МО	-	1	-	-	1	100,0
	ДЕП_Соц	5	4	-	-	9	100,0
	ОРИс_МО	1	1	-	-	2	100,0
	ОУ_Обр_МО	2	5	-	-	7	100,0
	УПР_ЗАГС	4	5	-	1	10	90,0
	Всего	15	17	-	1	33	97,0
МО «г. Смоленск», Промышленный район	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Соц	4	2	1	-	7	85,7
	ОРИс_МО	4	4	3	-	11	72,7
	ОУ_Обр_МО	1	2	-	-	3	100,0
	УПР_ЗАГС	1	-	-	1	2	50,0
	Всего	12	8	4	1	25	80,0
МО «Гагаринский район»	Деп_Обр_МО	2	-	-	-	2	100,0
	ОРИс_МО	3	-	-	-	3	100,0
	Всего	5	-	-	-	5	100,0
МО «Демидовский район»	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Соц	-	1	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	6	-	-	-	6	100,0
	Всего	7	1	-	-	8	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?				Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «г. Десногорск»	ДЕП_Соц	2	1	-	-	3	100,0
	ОУ_Обр_МО	1	-	-	-	1	100,0
	УПР_ЗАГС	1	-	-	-	1	100,0
	Всего	4	1	-	-	5	100,0
МО «Дорогобужский район»	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	1	3	-	-	4	100,0
	ОРИс_МО	1	-	-	-	1	100,0
	ОУ_Обр_МО	4	-	-	-	4	100,0
	Всего	7	3	-	-	10	100,0
МО «Ельнинский район»	Деп_Обр_МО	-	1	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	1	6	-	-	7	100,0
	ОУ_Обр_МО	-	1	-	-	1	100,0
	Всего	1	8	-	-	9	100,0
МО «Кардымовский район»	ДЕП_Имущ	2	1	-	-	3	100,0
	ОУ_Обр_МО	3	4	-	-	7	100,0
	Всего	5	5	-	-	10	100,0
МО «Монастырщинский район»	Деп_Обр_МО	-	2	-	-	2	100,0
	ДЕП_Соц	-	2	-	-	2	100,0
	ОРИс_МО	3	1	-	-	4	100,0
	УПР_ЗАГС	2	-	-	-	2	100,0
	Всего	5	5	-	-	10	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?				Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Починковский район»	Деп_Обр_МО	-	1	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	2	3	-	-	5	100,0
	ОУ_Обр_МО	2	-	-	-	2	100,0
	Всего	4	4	-	-	8	100,0
МО «Рославльский район»	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	-	1	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	2	2	-	-	4	100,0
	ОУ_Обр_МО	-	1	-	-	1	100,0
	УПР_ЗАГС	1	-	-	-	1	100,0
	Всего	4	4	-	-	8	100,0
МО «Руднянский район»	Деп_ГСЗ	3	1	-	-	4	100,0
	ДЕП_Соц	1	-	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	3	-	-	-	3	100,0
	Всего	7	1	-	-	8	100,0
МО «Сафоновский район»	ДЕП_Имущ	2	-	-	-	2	100,0
	Деп_Обр_МО	-	1	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	2	-	-	-	2	100,0
	ОУ_Обр_МО	1	4	-	-	5	100,0
	Всего	5	5	-	-	10	100,0
МО «Смоленский район»	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	1	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?				Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	ДЕП_Имущ	-	1	-		1	100,0
	ОРИс_МО	1	1	-		2	100,0
	ОУ_Обр_МО	1	1	-		2	100,0
	УПР_ЗАГС	2	-	-		2	100,0
	Всего	5	3	-		8	100,0
МО «Ярцевский район»	ОУ_Обр_МО	-	-	-	1	1	-
	УПР_ЗАГС	4	2	-	1	7	85,7
	Всего	4	2	-	2	8	75,0
В целом по Смоленской области	Деп_ГСЗ	13	2	-	-	15	100,0
	ДЕП_Имущ	8	9	-	-	17	100,0
	Деп_Обр_МО	3	7	-	-	10	100,0
	ДЕП_Соц	15	13	2	-	30	93,3
	ОРИс_МО	35	22	3	-	60	95,0
	ОУ_Обр_МО	20	26	-	1	47	97,9
	УПР_ЗАГС	18	11	1	3	33	87,9
	Всего	112	90	6	4	212	95,3

Уровень удовлетворенности качеством доступности получения информации о порядке получения государственной (муниципальной) в разрезе органов исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области в целом составил:

- Департамент государственной службы занятости населения Смоленской области (ИД исполнителя - Деп\_ГСЗ) – 100,0%;

- Департамент имущественных и земельных отношений Смоленской области (ИД исполнителя - ДЕП\_Имущ) – 100,0%;
- Департамент Смоленской области по образованию и науке (ИД исполнителя - Деп\_Обр\_МО) – 100,0%;
- Департамент Смоленской области по социальному развитию (ИД исполнителя - ДЕП\_Соц) – 93,3%;
- Органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, осуществляющие полномочия в различных сферах экономики и управления исполнительной власти муниципальных образований Смоленской области (ИД исполнителя - ОРИс\_МО) – 95,0%;
- Органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, осуществляющие полномочия в сфере образования (ИД исполнителя - ОУ\_Обр\_МО) – 97,9%;
- Главное управление записи актов гражданского состояния Смоленской области (ИД исполнителя УПР\_ЗАГС) – 87,9%.

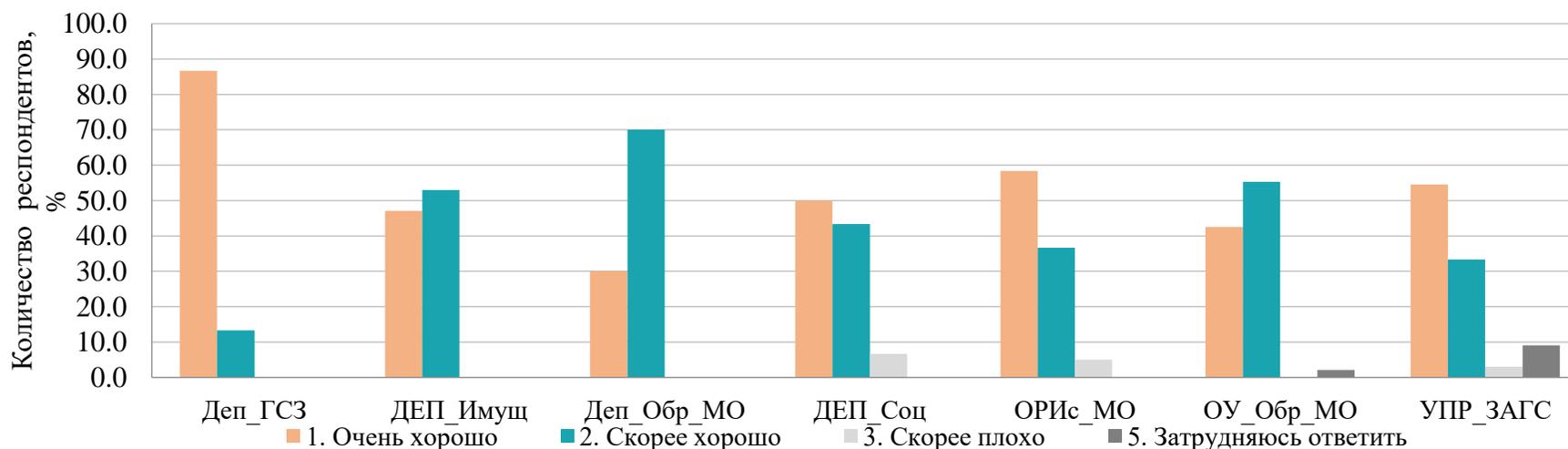


Рисунок 16 – Оценка гражданами доступности получения информации о порядке предоставления общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в результате обращения граждан через органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области в 2019 году

Распределение ответов респондентов по общественным социально значимым услугам с выделением направлений повышения качества обслуживания граждан при получении государственной (муниципальной) услуги в результате обращения через органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области показаны на рисунке 17.

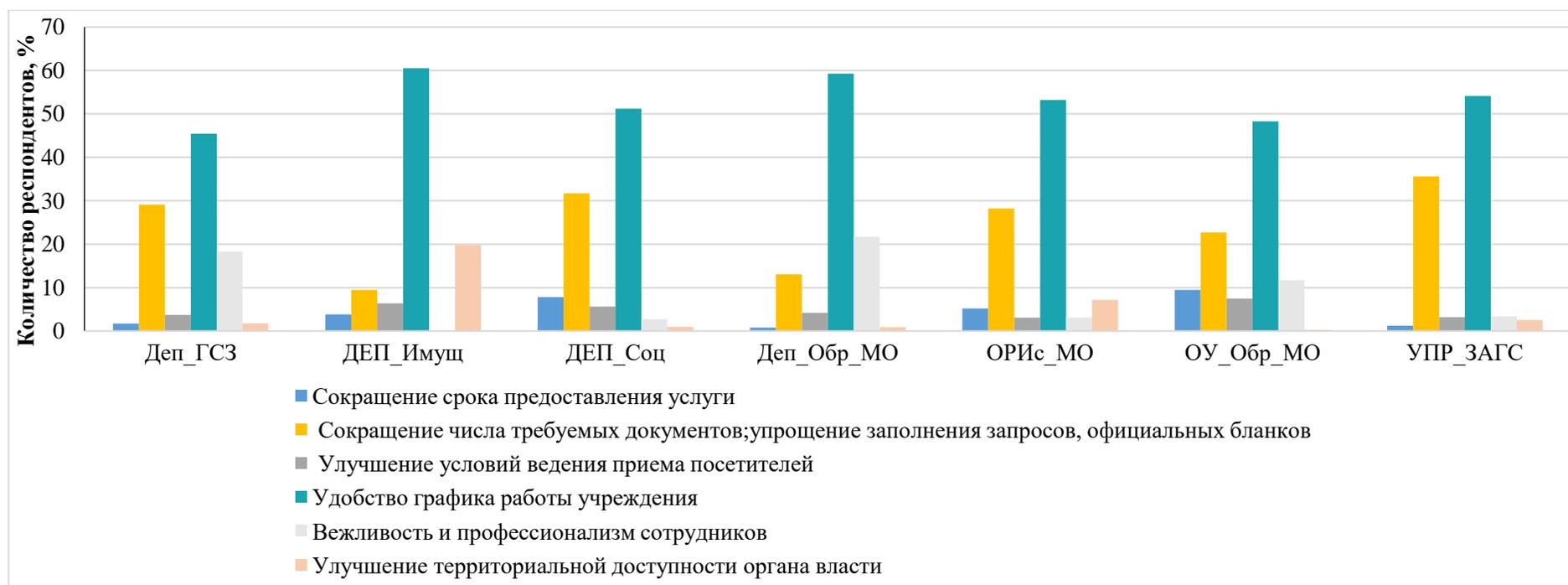


Рисунок 17 – Распределение ответов респондентов по общественным социально значимым услугам, направленных на повышение качества обслуживания заявителей при обращении через органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области

### **3.7 Данные по среднему времени ожидания в очереди при обращении граждан в органы исполнительной власти или органы местного самоуправления Смоленской области или в многофункциональные центры Смоленской области для предоставления общественно значимых государственных и муниципальных услуг**

Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в органы исполнительной власти или органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, в том числе через филиалы СОГБУ МФЦ для предоставления общественно значимых государственных и муниципальных услуг в 2019 году составило 11 минут (Таблица 27).

Таблица 23 - Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в органы исполнительной власти или органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, в том числе через филиалы СОГБУ МФЦ для предоставления общественно значимых государственных и муниципальных услуг в 2019 году

Показатель	Смоленская область, в целом	Органы исполнительной власти, органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области	Филиалы СОГБУ МФЦ
Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов), мин	10	6	13
Время ожидания в очереди на получение результата услуги), мин	11	7	14
Среднее время ожидания в очереди, мин	11	7	14

Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в органы исполнительной власти или органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области для предоставления общественно значимых государственных и муниципальных услуг в 2019 году составило 7 минут.

Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в филиалы СОГБУ МФЦ по Смоленской области для предоставления общественно значимых государственных и муниципальных услуг в 2019 году составило 14 минут.

### **3.8. Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах СОГБУ МФЦ**

Выборочная совокупность обратившиеся за предоставлением государственных и муниципальных услуг в филиалы СОГБУ МФЦ составила **885** человек (74,4 % из общего числа). Данный показатель соответствует в полном объеме требованию ТЗ п. 4.2.2, в котором указывается о подмассиве респондентов, получивших государственные и (или) муниципальные услуги должен быть объемом не менее 500 человек.

Сведения о качестве предоставления гражданам государственной или муниципальной услуги в результате обращения через филиалы СОГБУ МФЦ представлены в таблице 28.

Таблица 24 - Оценка качества предоставления гражданам государственной или муниципальной услуги в результате обращения через филиалы СОГБУ МФЦ в разрезе государственных и муниципальных услуг и в разрезе муниципальных образований

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Велижский район»	12	1	–	–	–	–	1	100,0
	28	1	–	–	–	–	1	100,0
	32	1	–	–	–	–	1	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	34	1	–	–	–	–	1	100,0
	36	1	–	–	–	–	1	100,0
	41	1	–	–	–	–	1	100,0
	42	1	–	–	–	–	1	100,0
	43	1	–	–	–	–	1	100,0
	45	1	–	–	–	–	1	100,0
	46	1	–	–	–	–	1	100,0
	Всего	10	–	–	–	–	10	100,0
	МО «Вяземский район»	10	–	1	–	–	–	1
12		1	–	–	–	–	1	100,0
17		–	2	–	–	–	2	100,0
19		–	1	–	–	–	1	100,0
22		–	–	1	–	–	1	–
27		–	–	–	–	1	1	–
4		1	2	–	–	–	3	100,0
42		–	1	–	–	–	1	100,0
46		–	2	–	–	–	2	100,0
5		1	1	–	–	–	2	100,0
6		1	1	–	–	–	2	100,0
9		3	–	–	–	–	3	100,0
Всего		7	11	1	–	1	20	90,0
МО «г. Десногорск»	12	2	2	–	–	–	4	100,0
	17	5	–	–	–	–	5	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	2	–	1	–	–	–	1	100,0
	21	–	1	–	–	–	1	100,0
	22	–	1	–	–	–	1	100,0
	28	1	–	–	–	–	1	100,0
	32	1	–	–	–	–	1	100,0
	35	–	1	–	–	–	1	100,0
	41	1	–	–	–	–	1	100,0
	42	1	–	–	–	–	1	100,0
	46	–	1	–	–	–	1	100,0
	9	–	2	–	–	–	2	100,0
	Всего	11	9	–	–	–	20	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1	–	4	1	–	–	5	80,0
	10	1	1	–	–	–	2	100,0
	12	11	6	–	–	–	17	100,0
	13	–	1	–	–	–	1	100,0
	15	5	7	–	–	–	12	100,0
	16	2	4	–	–	–	6	100,0
	17	1	3	–	–	–	4	100,0
	19	2	–	–	–	–	2	100,0
	2	5	10	2	1	–	18	83,3
	21	1	3	–	–	–	4	100,0
	22	6	8	–	–	1	15	93,3
	23	–	12	–	–	–	12	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	24	9	–	–	–	–	9	100,0
	26	1	–	–	–	–	1	100,0
	27	15	1	–	–	–	16	100,0
	28	1	–	–	–	–	1	100,0
	3	–	1	–	–	–	1	100,0
	33	–	1	–	–	–	1	100,0
	34	3	3	–	–	–	6	100,0
	35	–	1	–	–	–	1	100,0
	36	1	–	–	–	–	1	100,0
	38	1	–	–	–	–	1	100,0
	4	2	1	–	–	–	3	100,0
	40	4	8	–	–	–	12	100,0
	41	6	11	–	–	–	18	94,4
	42	8	4	–	–	–	12	100,0
	43	1	1	–	–	–	2	100,0
	44	8	10	–	–	–	18	100,0
	45	–	1	–	–	–	1	100,0
	46	11	8	–	–	–	20	95,0
	48	–	2	–	–	–	2	100,0
	49	–	1	–	–	–	1	100,0
	5	1	–	–	–	–	1	100,0
	52	1	–	–	–	–	1	100,0
	54	2	–	–	–	–	2	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	55	–	3	–	–	–	3	100,0
	56	4	–	–	–	–	4	100,0
	57	2	–	–	–	–	2	100,0
	58	4	–	–	–	–	4	100,0
	59	3	–	–	–	–	3	100,0
	6	–	1	–	–	–	1	100,0
	8	–	1	–	–	–	1	100,0
	9	2	1	–	–	–	3	100,0
	Всего	124	119	5	1	1	250	97,2
	МО «г. Смоленск», Ленинский район	10	1	–	–	–	–	1
11		1	–	–	–	–	1	100,0
12		7	13	–	–	1	21	95,2
13		–	1	–	–	1	2	50,0
14		–	–	–	–	2	2	–
15		3	2	–	–	–	5	100,0
16		1	1	–	–	–	2	100,0
17		3	2	–	–	–	5	100,0
18		1	–	–	–	–	1	100,0
19		2	1	–	–	–	3	100,0
2		1	2	–	–	–	3	100,0
20		1	1	–	–	–	2	100,0
21		1	3	–	–	–	4	100,0
22	–	8	–	–	–	8	100,0	

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	23	–	4	–	–	–	4	100,0
	24	–	1	–	–	–	1	100,0
	25	–	2	–	–	–	2	100,0
	27	–	2	–	–	–	2	100,0
	28	3	–	–	–	–	3	100,0
	29	1	–	–	–	–	1	100,0
	34	–	1	–	–	2	3	33,3
	35	–	0	–	–	1	1	–
	39	–	1	–	–	–	1	100,0
	4	–	1	–	–	–	1	100,0
	41	6	10	–	–	–	16	100,0
	42	6	5	–	–	–	11	100,0
	43	1	–	–	–	–	1	100,0
	44	1	–	–	–	–	1	100,0
	46	2	4	–	–	–	6	100,0
	48	–	6	–	–	–	6	100,0
	49	–	3	–	–	–	3	100,0
	50	–	2	–	–	–	2	100,0
	51	2	–	–	–	–	2	100,0
	52	4	–	–	–	–	4	100,0
	53	4	–	–	–	–	4	100,0
	54	2	–	–	–	–	2	100,0
	55	–	3	–	–	–	3	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	56	2	–	–	–	–	2	100,0
	57	1	–	–	–	–	1	100,0
	58	3	–	–	–	–	3	100,0
	59	3	–	–	–	–	3	100,0
	9	–	–	–	–	1	1	–
	Всего	63	79	–	–	8	150	94,7
	МО «г. Смоленск», Промышленный район	1	–	1	–	–	–	1
10		1	3	1	–	–	5	80,0
12		11	10	–	–	1	22	95,5
13		1	1	–	–	–	2	100,0
14		–	1	–	–	–	1	100,0
15		2	1	–	–	–	3	100,0
16		–	–	1	–	–	1	–
17		–	3	–	–	–	3	100,0
19		1	3	–	–	–	4	100,0
2		1	3	2	1	–	7	57,1
20		2	1	1	–	–	4	75,0
21		1	0	–	–	–	1	100,0
22		4	2	–	–	–	6	100,0
23		–	7	–	–	–	7	100,0
24		–	2	–	–	–	2	100,0
25		–	–	1	–	–	1	0,0
27		1	2	–	–	–	3	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	28	3	–	–	–	–	3	100,0
	3	1	2	–	–	–	3	100,0
	31	–	2	–	–	–	2	100,0
	33	–	–	2	–	–	2	–
	34	–	2	–	–	–	2	100,0
	35	–	1	1	–	–	2	50,0
	39	–	1	–	–	–	1	100,0
	4	8	2	–	–	–	10	100,0
	40	2	3	–	–	–	5	100,0
	41	8	9	–	1	–	18	94,4
	42	11	10	3	–	–	24	87,5
	43	–	–	1	–	–	1	–
	44	–	1	–	–	–	2	50,0
	46	4	12	–	–	–	16	100,0
	47	–	4	–	–	–	4	100,0
	48	–	7	–	–	–	7	100,0
	49	–	9	–	–	–	9	100,0
	5	3	5	–	1	–	9	88,9
	50	1	3	–	–	–	4	100,0
	51	2	–	–	–	–	2	100,0
	52	5	–	–	–	–	5	100,0
	53	5	–	–	–	–	5	100,0
	54	4	–	–	–	–	4	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	55	–	5	–	–	–	5	100,0
	56	3	–	–	–	–	3	100,0
	57	2	–	–	–	–	2	100,0
	58	4	–	–	–	–	4	100,0
	59	3	–	–	–	–	3	100,0
	6	1	4	–	–	–	5	100,0
	7	1	1	1	–	–	3	66,7
	8	1	5	–	–	–	6	100,0
	9	3	1	–	1	1	6	66,7
	Всего	100	129	14	5	2	250	91,6
МО «Гагаринский район»	10	–	2	–	–	–	2	100,0
	11	1	–	–	–	–	1	100,0
	12	3	1	–	–	–	4	100,0
	17	1	1	–	–	–	2	100,0
	22	1	3	–	–	–	4	100,0
	28	1	–	–	–	–	1	100,0
	34	–	1	–	–	–	1	100,0
	44	1	0	–	–	–	1	100,0
	46	2	2	–	–	–	4	100,0
	Всего	10	10	–	–	–	20	100,0
МО «Демидовский район»	1	1	–	–	–	–	1	100,0
	14	1	–	–	–	–	1	100,0
	15	1	–	–	–	–	1	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	17	2	–	–	–	–	2	100,0
	2	1	–	–	–	–	1	100,0
	34	1	–	–	–	–	1	100,0
	36	1	–	–	–	–	1	100,0
	44	2	–	–	–	–	2	100,0
	Всего	10	–	–	–	–	10	100,0
	МО «Дорогобужский район»	10	3	1	–	–	–	4
15		1	–	–	–	–	1	100,0
22		1	–	–	–	–	1	100,0
41		2	2	–	–	–	4	100,0
42		2	–	–	–	–	2	100,0
46		–	2	–	–	–	2	100,0
5		1	–	–	–	–	1	100,0
9		2	3	–	–	–	5	100,0
Всего		12	8	–	–	–	20	100,0
МО «Ельнинский район»	10	1	–	–	–	–	1	100,0
	12	1	–	–	–	–	1	100,0
	27	1	3	–	–	–	4	100,0
	44	–	3	–	–	–	3	100,0
	46	–	1	–	–	–	1	100,0
	Всего	3	7	–	–	–	10	100,0
МО «Кардымовский район»	10	2	1	–	–	–	3	100,0
	12	1	1	–	–	–	2	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	15	–	1	–	–	–	1	100,0
	17	–	1	–	–	–	1	100,0
	22	3	2	–	–	–	5	100,0
	44	–	2	–	–	–	2	100,0
	9	–	1	–	–	–	1	100,0
	Всего	6	9	–	–	–	15	100,0
	МО «Монастырщинский район»	17	1	–	–	–	–	1
2		1	–	–	–	–	1	100,0
30		2	–	–	–	–	2	100,0
34		1	–	–	–	–	1	100,0
46		4	1	–	–	–	5	100,0
Всего		9	1	–	–	–	10	100,0
МО «Починковский район»	10	2	–	–	–	–	2	100,0
	12	1	1	–	–	–	2	100,0
	27	1	–	1	–	–	2	50,0
	41	–	1	–	–	–	1	100,0
	44	–	2	–	–	–	2	100,0
	46	1	–	–	–	–	1	100,0
	Всего	5	4	1	–	–	10	90,0
МО «Рославльский район»	10	–	1	–	–	–	1	100,0
	17	3	1	–	–	–	4	100,0
	2	1	–	–	–	–	1	100,0
	20	1	–	–	–	–	1	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	22	2	4	–	–	–	6	100,0
	28	0	1	–	–	–	1	100,0
	32	1	1	–	–	–	2	100,0
	35	–	1	–	–	–	1	100,0
	46	–	1	–	–	1	2	50,0
	9	1	–	–	–	–	1	100,0
	Всего	9	10	–	–	1	20	95,0
МО «Руднянский район»	12	2	–	–	–	–	2	100,0
	17	1	1	–	–	–	2	100,0
	22	1	–	–	–	–	1	100,0
	23	1	–	–	–	–	1	100,0
	27	1	–	–	–	–	1	100,0
	28	1	–	–	–	–	1	100,0
	32	–	1	–	–	–	1	100,0
	34	2	1	–	–	–	3	100,0
	36	1	–	–	–	–	1	100,0
	44	4	–	–	–	–	4	100,0
	5	1	–	–	–	–	1	100,0
	7	2	–	–	–	–	2	100,0
	Всего	17	3	–	–	–	20	100,0
МО «Сафоновский район»	12	–	1	–	–	–	1	100,0
	15	–	2	–	–	–	2	100,0
	3	–	2	–	–	–	2	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	44	1	–	–	–	–	1	100,0
	46	3	1	–	–	–	4	100,0
	Всего	4	6	–	–	–	10	100,0
	МО «Смоленский район»	1	1	–	–	–	1	100,0
	10	–	1	–	–	–	1	100,0
	12	2	3	–	–	–	5	100,0
	17	–	1	–	–	–	1	100,0
	22	1	–	–	–	–	1	100,0
	23	1	1	–	–	–	2	100,0
	28	–	1	–	–	–	1	100,0
	35	–	1	–	–	–	1	100,0
	4	1	–	–	–	–	1	100,0
	41	1	–	–	–	–	1	100,0
	44	1	–	–	–	–	1	100,0
	46	1	2	–	–	–	3	100,0
	8	1	–	–	–	–	1	100,0
	Всего	10	10	–	–	–	20	100,0
МО «Ярцевский район»	1	1	–	–	–	–	1	100,0
	11	1	–	–	–	–	1	100,0
	12	4	5	–	–	–	9	100,0
	16	–	1	–	–	–	1	100,0
	2	–	–	–	–	1	1	–
	22	1	1	–	–	0	2	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
Место оказания государственной (муниципальной) услуги	3	1	–	–	–	0	1	100,0
	32	–	1	–	–	0	1	100,0
	34	1	0	–	–	0	1	100,0
	4	–	1	–	–	–	1	100,0
	41	–	1	–	–	–	1	100,0
	Всего	9	10	–	–	1	20	95,0
	В целом по Смоленской области	1	3	5	1	–	–	9
10		11	11	1	–	–	23	95,7
11		3	–	–	–	–	3	100,0
12		47	43	–	–	2	92	97,8
13		1	3	–	–	1	5	80,0
14		1	1	–	–	2	4	50,0
15		12	13	–	–	–	25	100,0
16		3	6	1	–	–	10	90,0
17		17	15	–	–	–	32	100,0
18		1	–	–	–	–	1	100,0
19		5	5	–	–	–	10	100,0
2		10	16	4	2	1	33	78,8
20		4	2	1	–	–	7	85,7
21		3	7	–	–	–	10	100,0
22		20	29	1	–	1	51	96,1
23		2	24	–	–	–	26	100,0
24		9	3	–	–	–	12	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	25	–	2	1	–	–	3	66,7
	26	1	–	–	–	–	1	100,0
	27	19	8	1	–	1	29	93,1
	28	11	2	–	–	–	13	100,0
	29	1	–	–	–	–	1	100,0
	3	2	5	–	–	–	7	100,0
	30	2	–	–	–	–	2	100,0
	31	–	2	–	–	–	2	100,0
	32	3	3	–	–	–	6	100,0
	33	–	1	2	–	–	3	33,3
	34	9	8	–	–	2	19	89,5
	35	–	5	1	–	1	7	71,4
	36	4	–	–	–	–	4	100,0
	38	1	–	–	–	–	1	100,0
	39	–	2	–	–	–	2	100,0
	4	12	7	–	–	–	19	100,0
	40	6	11	–	–	–	17	100,0
	41	25	34	1	1	–	61	96,7
	42	29	20	3	–	–	52	94,2
	43	3	1	1	–	–	5	80,0
	44	18	18	–	1	–	37	97,3
	45	1	1	–	–	–	2	100,0
	46	29	37	1	–	1	68	97,1

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	47	–	4	–	–	–	4	100,0
	48	–	15	–	–	–	15	100,0
	49	–	13	–	–	–	13	100,0
	5	7	6	–	1	–	14	92,9
	50	1	5	–	–	–	6	100,0
	51	4	–	–	–	–	4	100,0
	52	10	–	–	–	–	10	100,0
	53	9	–	–	–	–	9	100,0
	54	8	–	–	–	–	8	100,0
	55	0	11	–	–	–	11	100,0
	56	9	–	–	–	–	9	100,0
	57	5	–	–	–	–	5	100,0
	58	11	–	–	–	–	11	100,0
	59	9	–	–	–	–	9	100,0
	6	2	6	–	–	–	8	100,0
	7	3	1	1	–	–	5	80,0
	8	2	6	0	–	–	8	100,0
	9	11	8	0	1	2	22	86,4
	Всего	419	425	21	6	14	885	95,4

В разрезе филиалов СОГБУ МФЦ уровень удовлетворенности качеством предоставления гражданам государственной или муниципальной услуги составил (рисунок 18).

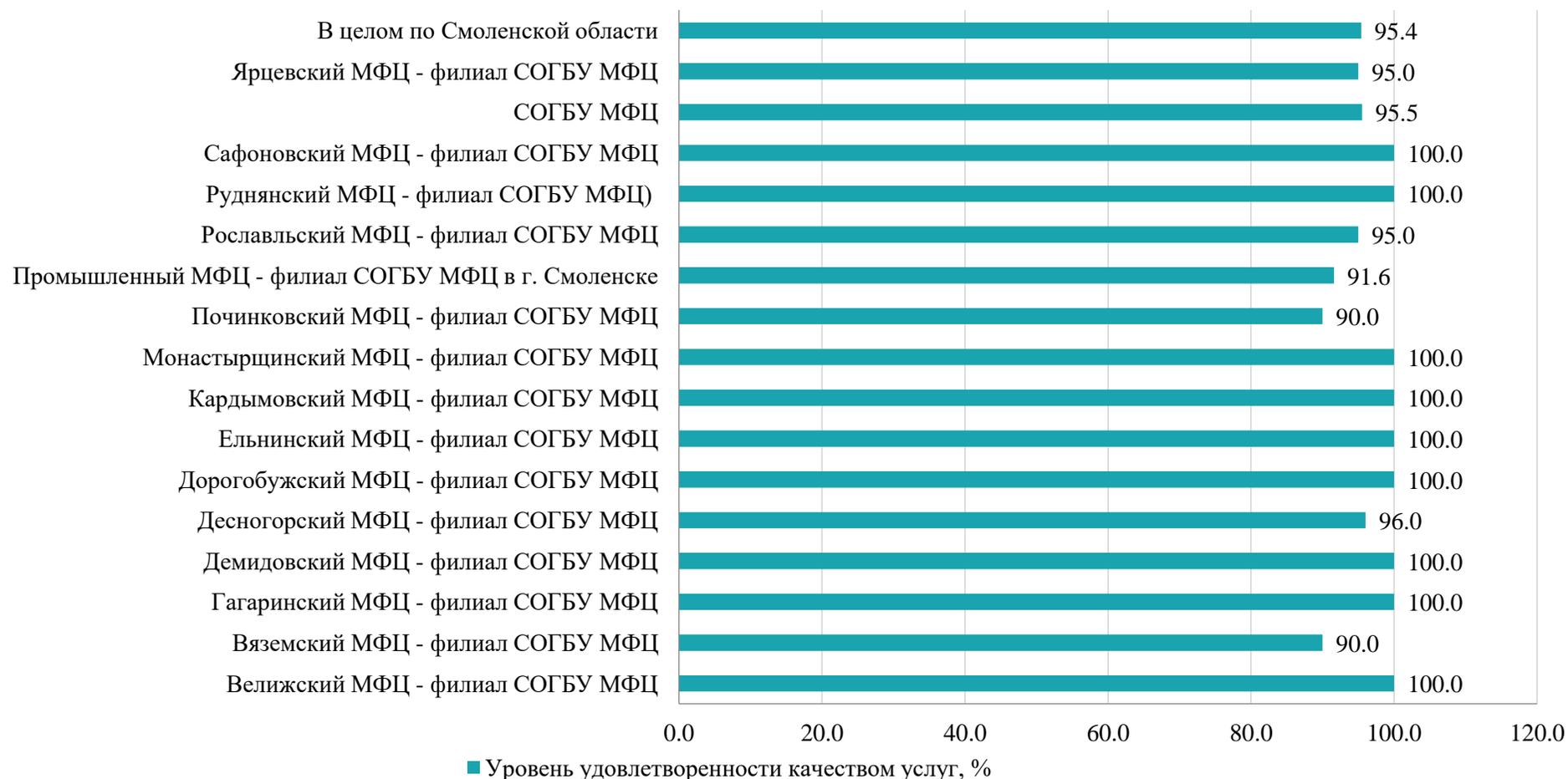


Рисунок 18 – Оценка качества предоставления гражданам государственной или муниципальной услуги в результате обращения через филиалы СОГБУ МФЦ

Сведения о параметрах обращения граждан в связи с получением государственной или муниципальной услуги в филиалы СОГБУ МФЦ представлены в таблице 29.

Таблица 25 - Время обращений граждан в связи с получением государственной или муниципальной услуги через филиалы СОГБУ МФЦ

№ п/п	Филиалы СОГБУ МФЦ	Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов), мин	Время ожидания в очереди на получение результата услуги, мин.
1.	Велижский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	14	11
2.	Вяземский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	20	18
3.	Гагаринский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	18	12
4.	Демидовский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	12	8
5.	Десногорский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	19	14
6.	Дорогобужский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	12	9
7.	Ельнинский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	10	10
8.	Кардымовский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	10	10
9.	Монастырщинский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	10	10
10.	Починковский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	10	10
11.	Промышленный МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ в г. Смоленске	25	20
12.	Рославльский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	18	14
13.	Руднянский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	16	9
14.	Сафоновский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	15	10
15.	СОГБУ МФЦ	23	18
16.	Ярцевский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	14	12
В целом по Смоленской области		15	12

Значительная часть респондентов положительно ответили на вопрос «Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?» (рисунок 19).

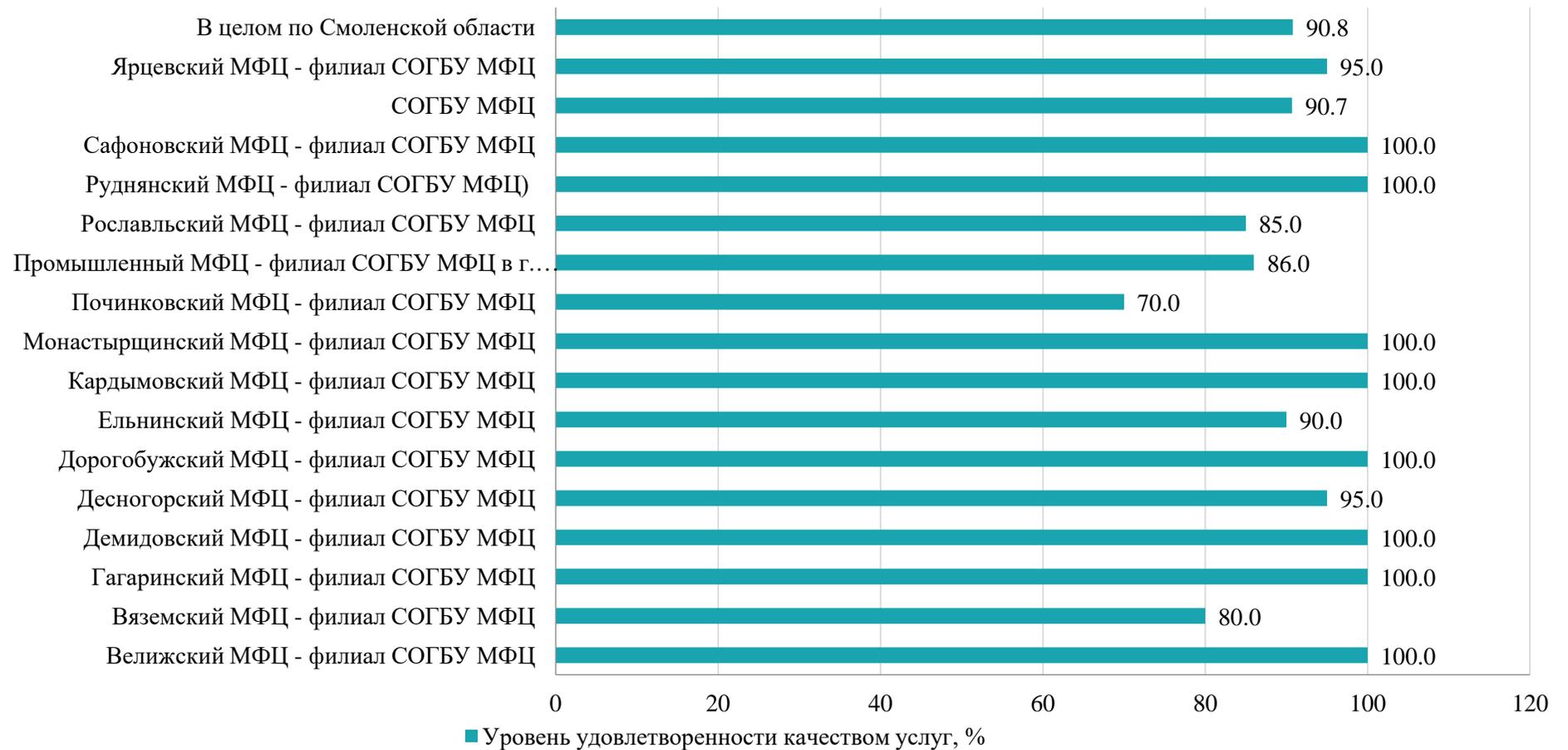


Рисунок 19 – Оценка гражданами доступности получения информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги

Распределение респондентов по оценкам параметров обращения в филиалы СОГБУ МФЦ в связи с получением государственной или муниципальной услуги отражено на рисунке 20.

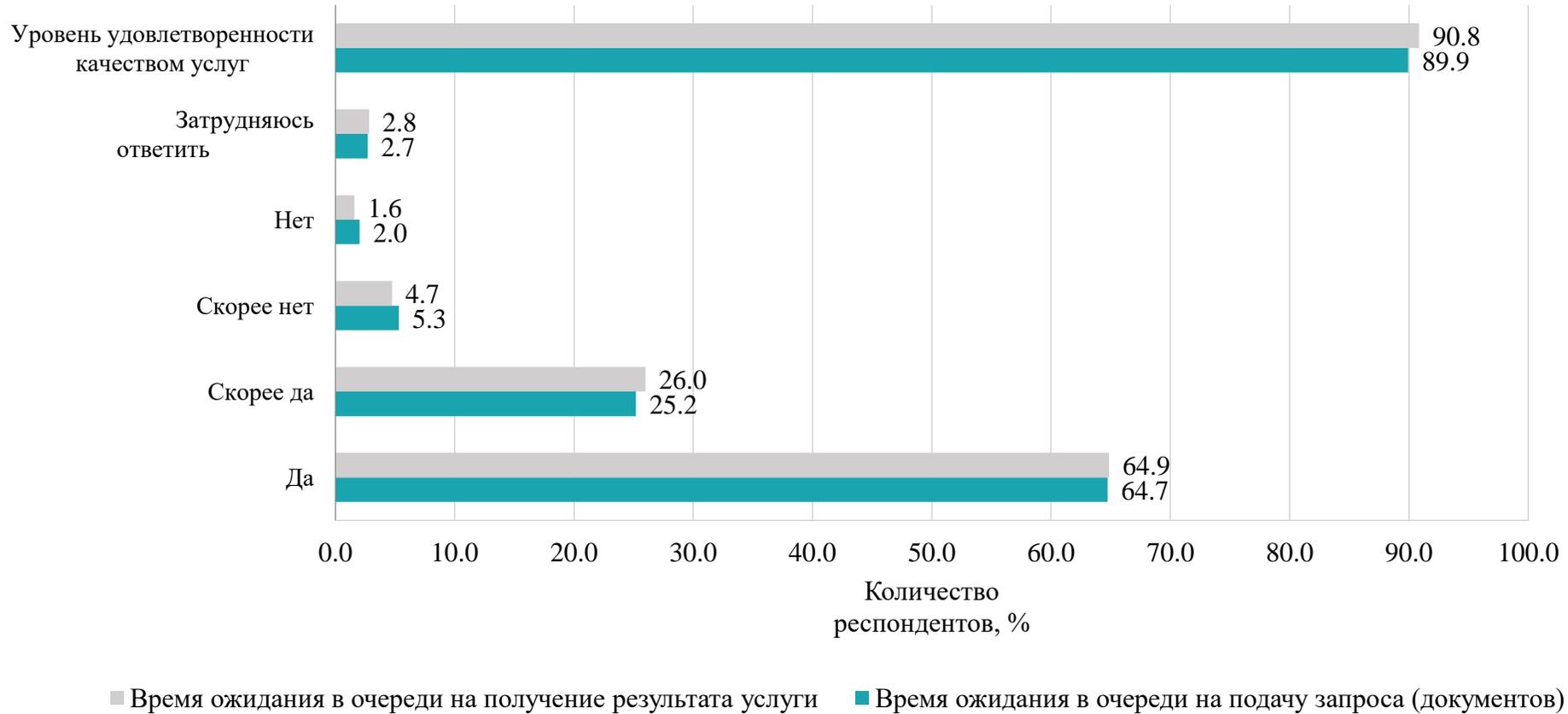


Рисунок 20 – Оценка гражданами параметров обращения в орган исполнительной власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением государственной или муниципальной услуги

Согласно п. 6.4.2. ТЗ проведена оценка респондентами, получавшими государственную и (или) муниципальную услугу, качества ее предоставления за 2016-2019 годы (рисунок 21).

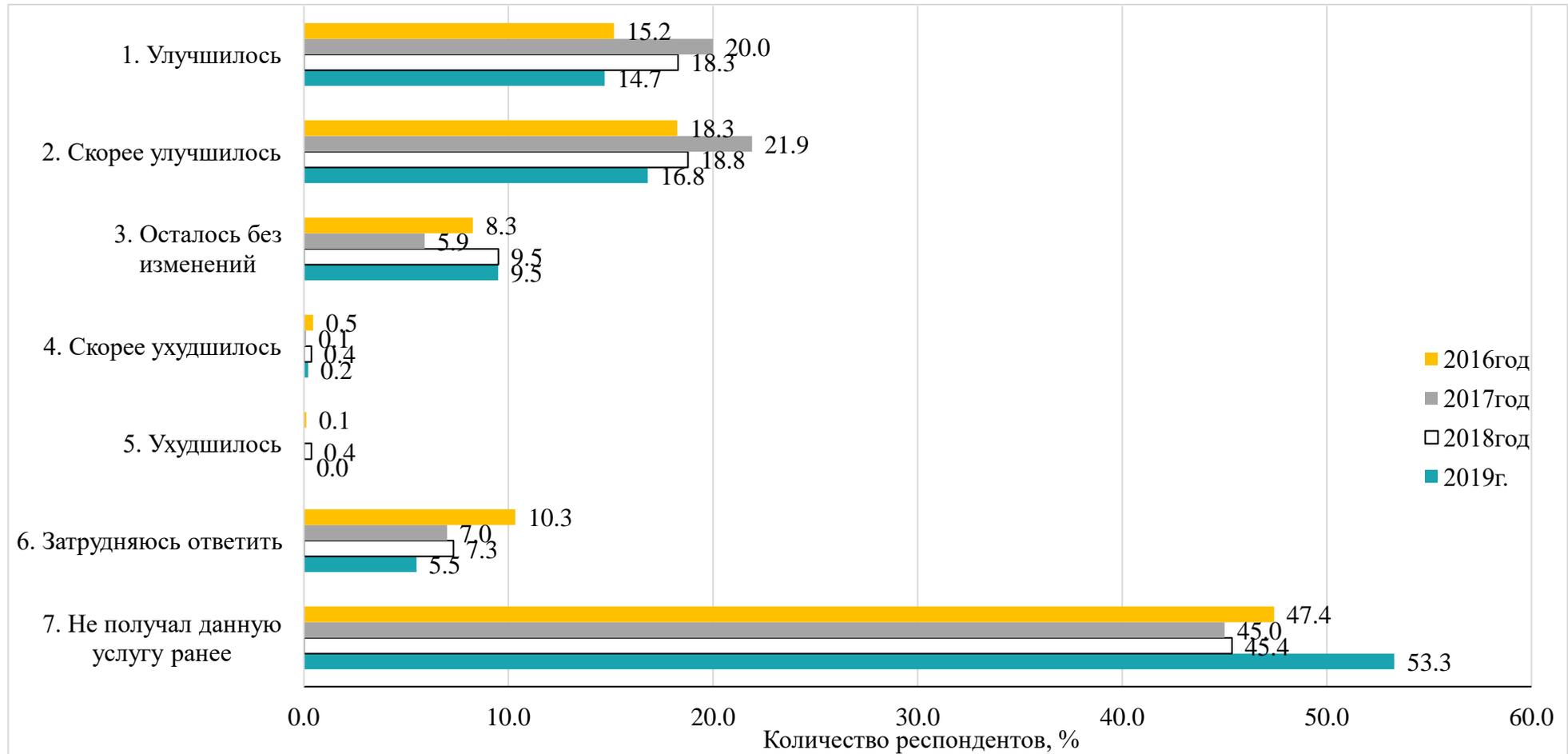


Рисунок 21 – Оценка респондентами качества предоставления государственных и (или) муниципальных услуг за 2016-2019 годы

### 3.9. Данные об уровне удовлетворенности заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме с указанием доли заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

В опросе приняло участие **1190** человек. На вопрос «40. При получении государственной (муниципальной) услуги использовали ли Вы «Интернет» (официальные интернет-сайты органов власти и порталы государственных и муниципальных услуг, мобильные устройства (телефон, планшет и пр.), электронную почту, терминалы самообслуживания?)» положительно ответили **497** человек, что составляет 41,8% опрошенных (рисунок 22).

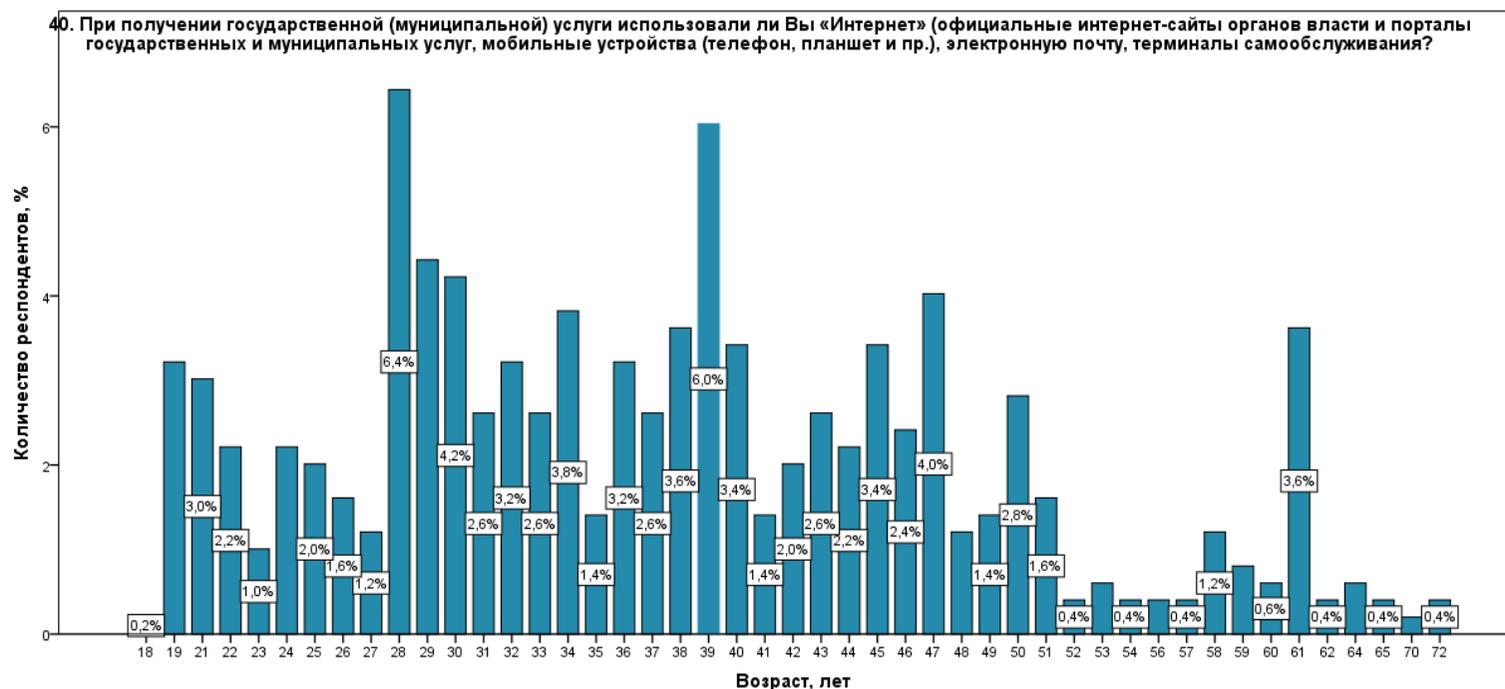


Рисунок 22 – Распределение заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, выявленных в ответах на вопрос № 41 «Оцените общее качество предоставленной Вам государственной (муниципальной) услуги в электронном виде (указанной в вопросе № 40) (степень удовлетворенности) составил **97,0** (Таблица 30).

Таблица 26 - Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Оцените общее качество предоставленной Вам государственной (муниципальной) услуги в электронном виде (указанной в вопросе № 40)	1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
Количество орошенных, процент	33,0	64,0	1,6	0,2	1,2	<b>97,0</b>

На вопрос № 42 «Использовали ли Вы возможности Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) или портала государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области (<http://pgu.admin-smolensk.ru>) для получения данной услуги (получение информации, бланков, осуществление платежей и т.д.)?» положительно ответили **403** человека, что составляет 33,9% опрошенных.

К общественно значимым государственным и муниципальным услугам, полученным в электронной форме, (рисунок 23) относятся:

- государственная услуга «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» (ИД услуги – 12; 27,9% опрошенных);

- муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования» (ИД услуги – 42; 26,6% опрошенных);
- муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения» (ИД услуги – 41; 24,7% опрошенных);
- государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду» (ИД услуги 9, – 20,8%);

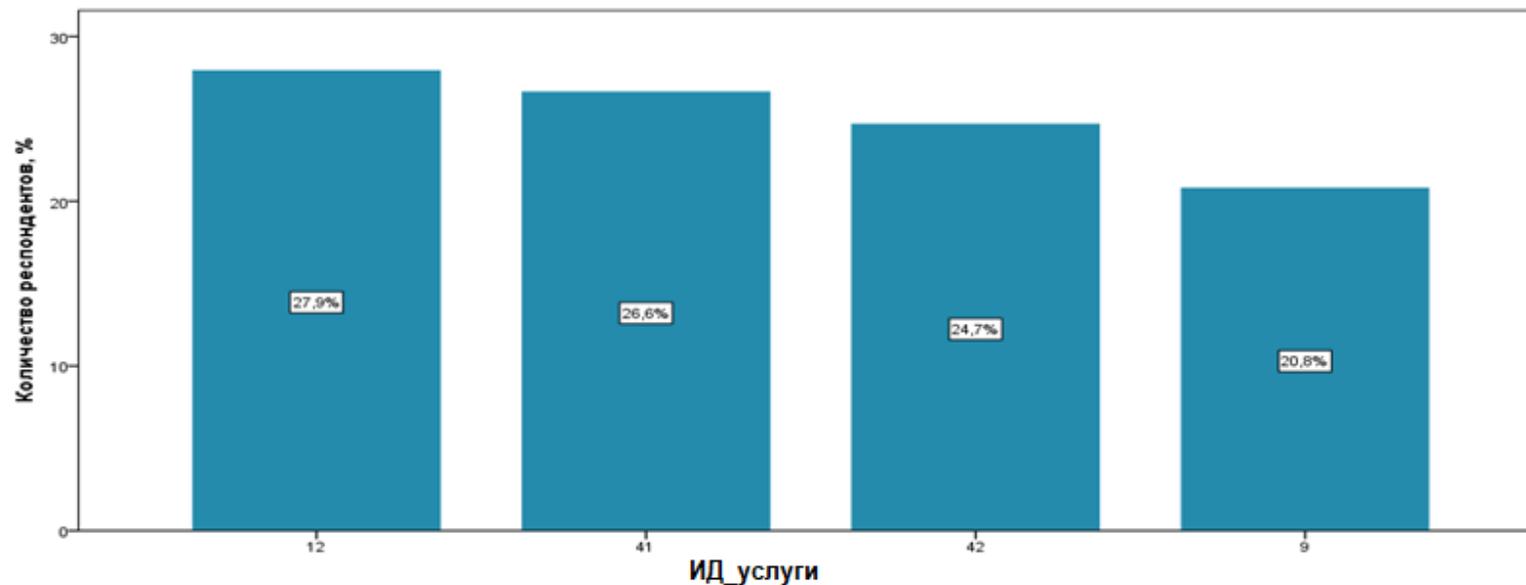


Рисунок 23 – Распределение социальных общественно значимых государственных и муниципальных услуг предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме по муниципальным образованиям Смоленской области

Уровень удовлетворенности качеством доступности получения информации о порядке предоставления государственной или муниципальной услуги в электронном виде составляет 97,4% (рисунок 24).

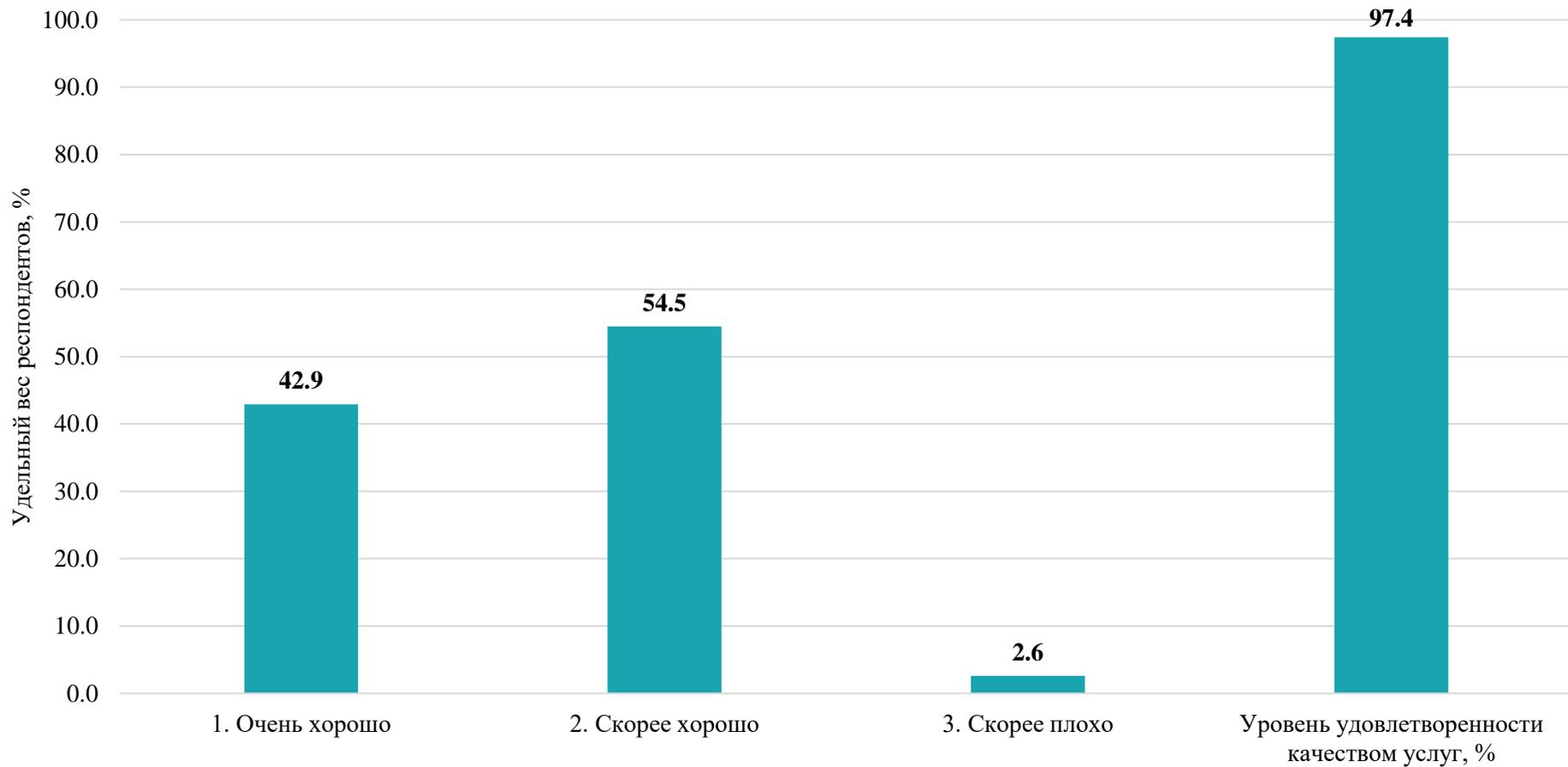


Рисунок 24 – Оценка качества доступности получения информации о порядке предоставления государственной или муниципальной услуги в электронном виде

На вопрос № 44 «Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?» дали утвердительный ответ 743 человека из 1190 опрошенных (рисунок 25).

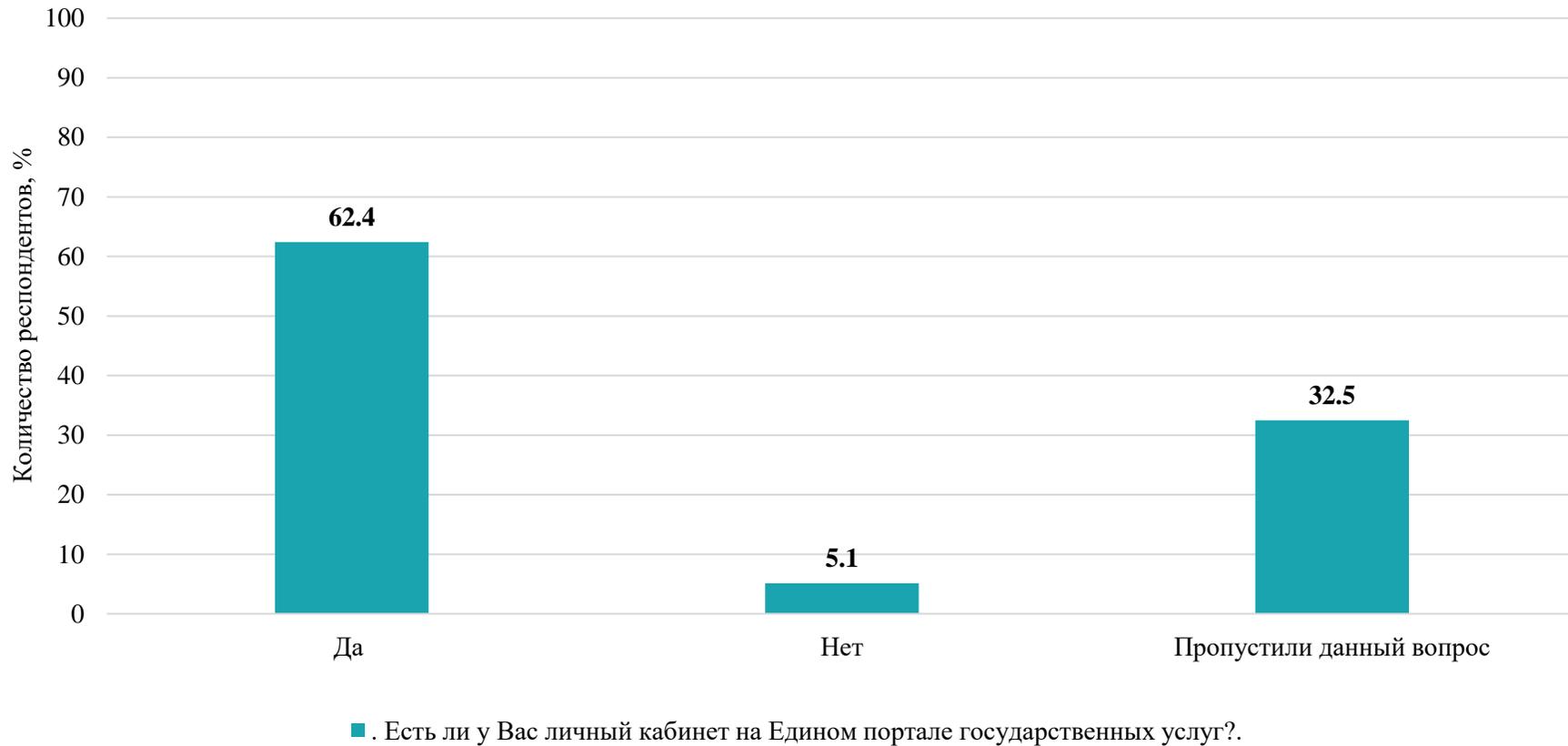


Рисунок 25 – Распределение респондентов по наличию личного кабинета на Едином портале государственных услуг

Уровень удовлетворенности заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, составил 96,1% (рисунок 26).

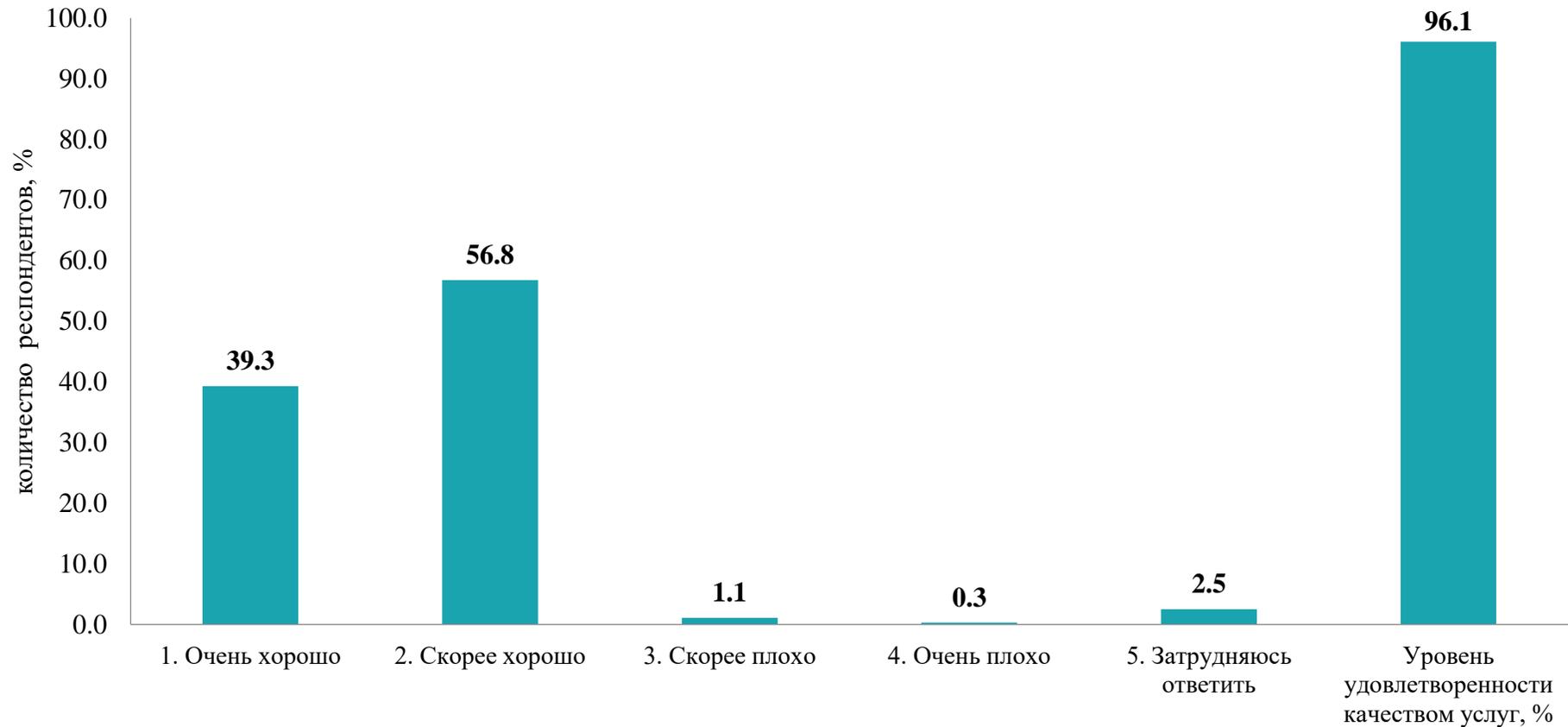


Рисунок 26 – Уровень удовлетворенности заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

### 3.10. Оценка осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров

На вопрос № 33 анкеты «Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ»)?» утвердительно ответили более половины (1060 человек) из 1190 опрошенных (рисунок 27).

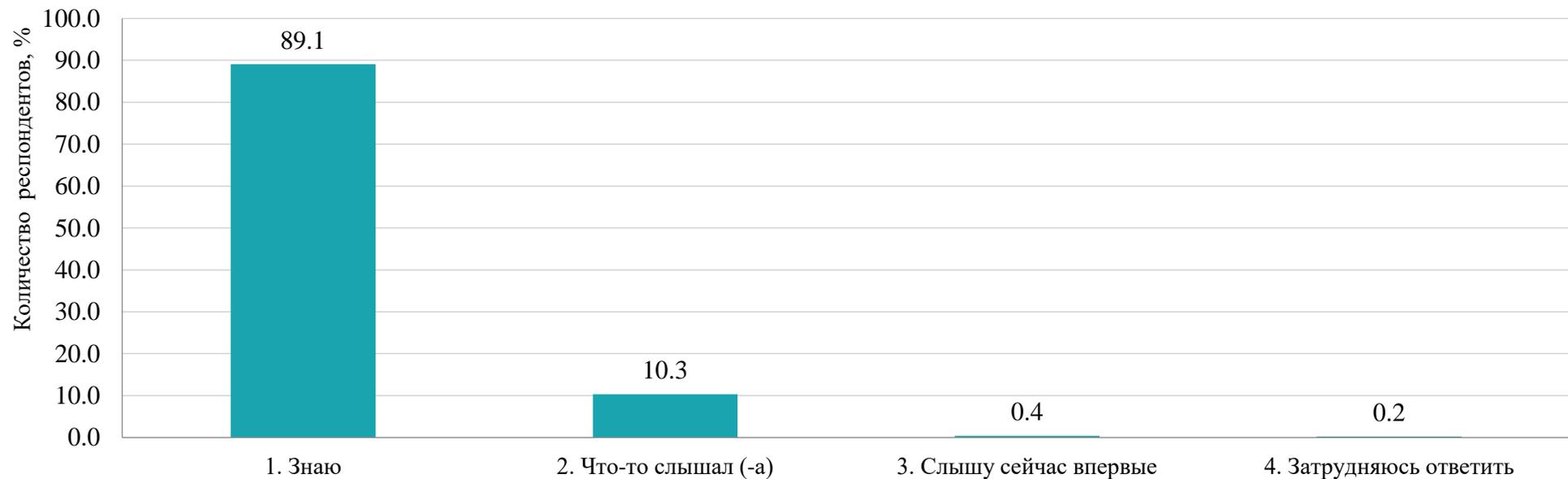


Рисунок 27 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ»)?»

### 3.11. Оценка уровня обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых органами государственной власти Смоленской области и органами местного самоуправления Смоленской области, в том числе на базе многофункциональных центров

В соответствии с ТЗ п. 6.4.2 выполнена оценка уровня обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых органами государственной власти Смоленской области и органами местного самоуправления Смоленской области, в том числе на базе многофункциональных центров.

Выборочная совокупность составила 31 человек, или 2,6% опрошенных. Распределение ответов респондентов на вопрос № 69 анкеты «Как Вы оцениваете уровень доступности услуги, за получением которой Вы обращались (из ответа на вопрос 1 Анкеты) и самого объекта, на базе которого организовано её предоставление?» размещены в таблице 31.

Таблица 27 - Распределение ответов заявителей по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых органами государственной власти Смоленской области и органами местного самоуправления Смоленской области, в том числе на базе филиалов МФЦ

Место оказания государственной (муниципальной) услуги		Как Вы оцениваете уровень доступности услуги, за получением которой Вы обращались (из ответа на вопрос 69 Анкеты) и самого объекта, на базе которого организовано её предоставление?			В целом
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	
МО «Велижский район»	Филиалы СОГБУ МФЦ	1	–	–	1
	Велижский район	–	–	1	1
	Всего	1	–	1	2
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	Заднепровский район	–	2	–	2
	Всего	–	6	–	6
МО «г. Смоленск»,	Филиалы СОГБУ МФЦ	1	2	–	3

Место оказания государственной (муниципальной) услуги		Как Вы оцениваете уровень доступности услуги, за получением которой Вы обращались (из ответа на вопрос 69 Анкеты) и самого объекта, на базе которого организовано её предоставление?			В целом
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	
Ленинский район	Ленинский район	1	8	–	9
	Всего	2	5	–	7
МО «г. Смоленск», Промышленный район	Филиалы СОГБУ МФЦ	–	5	1	6
	Промышленный район	–	3	–	3
	Всего	–	8	1	9
МО «Демидовский район»	Филиалы СОГБУ МФЦ	1	–	–	1
	Всего	1	–	–	1
МО «Дорогобужский район»	Филиалы СОГБУ МФЦ	–	1	–	1
	Всего	–	1	–	1
МО «Монастырщинский район»	Филиалы СОГБУ МФЦ	–	1	–	1
	Всего	–	1	–	1
МО «Починковский район»	Починковский район	–	1	–	1
	Всего	–	1	–	1
МО «Руднянский район»	Филиалы СОГБУ МФЦ	3	–	–	3
	Всего	3	–	–	3
МО «Сафоновский район»	Филиалы СОГБУ МФЦ	–	1	–	1
	Всего	–	1	–	1
МО «Смоленский район»	Смоленский район	–	1	–	1
	Всего	–	1	–	1
МО «Ярцевский район»	Филиалы СОГБУ МФЦ	–	1	–	1

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Как Вы оцениваете уровень доступности услуги, за получением которой Вы обращались (из ответа на вопрос 69 Анкеты) и самого объекта, на базе которого организовано её предоставление?			В целом	
	1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо		
Всего	–	1	–	1	
В целом по Смоленской области	Филиалы СОГБУ МФЦ	6	14	1	21
	Смоленская область	–	9	1	10
	Всего	6	23	2	31

Оценки условий доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых органами государственной власти Смоленской области и органами местного самоуправления Смоленской области, в 2019 году отражено таблице 32.

Таблица 28 - Оценки условий доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых органами государственной власти Смоленской области и органами местного самоуправления Смоленской области, в том числе на базе филиалов МФЦ

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Уровень удовлетворенности качеством доступности, %		
	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области	В целом
МО «Велижский район»	100,0	-	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	-	100,0	100,0
МО «г. Смоленск», Ленинский район	100,0	100,0	100,0
МО «г. Смоленск», Промышленный район	75,0	100,0	85,7
МО «Демидовский район»	100,0	-	100,0
МО «Дорогобужский район»	100,0	-	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Уровень удовлетворенности качеством доступности, %		
	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области	В целом
МО «Монастырщинский район»	100,0	-	100,0
МО «Починковский район»	-	100,0	100,0
МО «Руднянский район»	100,0	-	100,0
МО «Сафоновский район»	100,0	-	100,0
МО «Смоленский район	-	100,0	100,0
МО «Ярцевский район»	100,0	-	100,0
В целом по Смоленской области	95,2	100,0	97,6

Уровень удовлетворенности качеством доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых органами государственной власти Смоленской области и органами местного самоуправления Смоленской области, в 2019 году в целом по Смоленской области составил 97,6%.

Уровень удовлетворенности качеством доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых органами государственной власти и органами местного самоуправления Смоленской области, в 2019 году составил 100,0%.

Уровень удовлетворенности качеством доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых органами государственной власти и органами местного самоуправления Смоленской области на базе многофункциональных центров в 2019 году составил 95,2%.

#### 4. Востребованность государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов в 2019 году

Сведения о качестве предоставления государственных или муниципальных услуг в результате обращения граждан через органы государственной власти и местного самоуправления по муниципальным образованиям Смоленской области представлены в таблице 33.

Уровень удовлетворенности качеством услуг государственных и муниципальных услуг в результате обращения граждан через органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области в целом составил 95,0%.

Таблица 29 - Оценка качества предоставления государственной (муниципальной) услуги в целом

Название муниципального образования	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
	1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Велижский район»	16	4	–	–	–	20	100,0
МО «Вяземский район»	10	18	1	–	1	30	93,3
МО «г. Десногорск»	18	12	0	–	–	30	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	140	151	7	1	1	300	97,0
МО «г. Смоленск», Ленинский район	84	106	–	–	10	200	95,0
МО «г. Смоленск», Промышленный район	108	159	23	7	3	300	89,0
МО «Гагаринский район»	16	14	–	–	–	30	100,0
МО «Демидовский район»	19	1	–	–	–	20	100,0

Название муниципального образования	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
	1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Дорогобужский район»	16	14	–	–	–	30	100,0
МО «Ельнинский район»	7	13	–	–	–	20	100,0
МО «Кардымовский район»	10	15	–	–	–	25	100,0
МО «Монастырщинский район»	14	11	–	–	–	25	100,0
МО «Починковский район»	9	10	1	–	–	20	95,0
МО «Рославльский район»	14	15	–	–	1	30	96,7
МО «Руднянский район»	25	5	–	–	–	30	100,0
МО «Сафоновский район»	9	11	–	–	–	20	100,0
МО «Смоленский район»	15	14	1	–	–	30	96,7
МО «Ярцевский район»	13	15	1	–	1	30	93,3
В целом по Смоленской области	543	588	34	8	17	1190	95,0

Данные уровня удовлетворенности качеством услуг государственных и муниципальных услуг в результате обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления в разрезе муниципальных образований Смоленской области и в разрезе услуг представлены в таблице 34.

Таблица 30 - Оценка качества предоставления отдельных видов государственных (муниципальных) услуг в разрезе органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Велижский район»	12	2	–	–	–	–	2	100,0
	4	4	–	–	–	–	4	100,0
	41	1	–	–	–	–	1	100,0
	42	1	1	–	–	–	2	100,0
	43	1	–	–	–	–	1	100,0
	46	1	–	–	–	–	1	100,0
	Всего	10	1	–	–	–	11	100,0
МО «Вяземский район»	12	1	1	–	–	–	2	100,0
	17	–	2	–	–	–	2	100,0
	22	–	–	1	–	–	1	–
	4	1	2	–	–	–	3	100,0
	42	1	3	–	–	–	4	100,0
	46	–	2	–	–	–	2	100,0
	9	3	–	–	–	–	3	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	Всего	6	10	1	–	–	17	94,1
МО «г. Десногорск»	12	3	2	–	–	–	5	100,0
	17	6	–	–	–	–	6	100,0
	2	–	1	–	–	–	1	100,0
	22	1	2	–	–	–	3	100,0
	41	2	–	–	–	–	2	100,0
	42	1	–	–	–	–	1	100,0
	46	–	1	–	–	–	1	100,0
	9	–	2	–	–	–	2	100,0
	Всего	13	8				21	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	12	13	10	–	–	–	23	100,0
	17	2	4	–	–	–	6	100,0
	2	6	11	2	1	–	20	85,0
	22	7	11	1	–	1	20	90,0
	4	3	3	–	–	–	6	100,0
	41	7	14	1	–	–	22	95,5
	42	10	7	–	–	–	17	100,0
	43	1	1	–	–	–	2	100,0
	46	13	9	1	–	–	23	95,7

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	9	2	3	–	–	–	5	100,0
	Всего	64	73	5	1	1	144	95,1
	12	13	16	–	–	2	31	93,5
МО «г. Смоленск», Ленинский район	17	5	4	–	–	–	9	100,0
	2	1	3	–	–	–	4	100,0
	22	1	9	–	–	–	10	100,0
	4	–	1	–	–	–	1	100,0
	41	9	13	–	–	–	22	100,0
	42	6	6	–	–	–	12	100,0
	43	1	–	–	–	–	1	100,0
	46	2	4	–	–	–	6	100,0
	9	3	–	–	–	1	4	75,0
	Всего	41	56	–	–	3	100	97,0
МО «г. Смоленск», Промышленный район	12	12	10	–	–	2	24	91,7
	17	1	3	–	–	–	4	100,0
	2	1	3	2	1	–	7	57,1
	22	4	2	–	–	–	6	100,0
	4	9	2	–	–	–	11	100,0
	41	8	11	–	–	–	20	95,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	42	12	10	3	–	–	25	88,0
	43	–	–	2	–	–	2	–
	46	4	17	–	–	–	21	100,0
	9	4	1	–	1	1	7	71,4
	Всего	55	59	7	3	3	127	89,8
	МО «Гагаринский район»	12	3	1	–	–	–	4
	17	1	1	–	–	–	2	100,0
	2	1	1	–	–	–	2	100,0
	22	1	3	–	–	–	4	100,0
	46	4	2	–	–	–	6	100,0
	Всего	10	8	–	–	–	18	100,0
МО «Демидовский район»	17	3	–	–	–	–	3	100,0
	2	1	–	–	–	–	1	100,0
	4	6	–	–	–	–	6	100,0
	Всего	10	–	–	–	–	10	100,0
МО «Дорогобужский район»	22	1	–	–	–	–	1	100,0
	41	2	2	–	–	–	4	100,0
	42	4	2	–	–	–	6	100,0
	46	1	2	–	–	–	3	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	9	3	6	–	–	–	9	100,0
	Всего	11	12	–	–	–	23	100,0
	12	1	–	–	–	–	1	100,0
МО «Ельнинский район»	41	–	1	–	–	–	1	100,0
	43	1	2	–	–	–	3	100,0
	46	2	3	–	–	–	5	100,0
	Всего	4	6	–	–	–	10	100,0
	12	1	1	–	–	–	2	100,0
МО «Кардымовский район»	17	–	1	–	–	–	1	100,0
	22	3	2	–	–	–	5	100,0
	42	2	5	–	–	–	7	100,0
	9	2	2	–	–	–	4	100,0
	Всего	8	11	–	–	–	19	100,0
	12	1	1	–	–	–	2	100,0
МО «Монастырщинский район»	17	1	–	–	–	–	1	100,0
	2	1	–	–	–	–	1	100,0
	22	–	1	–	–	–	1	100,0
	4	2	–	–	–	–	2	100,0
	46	5	2	–	–	–	7	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	Всего	10	4	–	–	–	14	100,0
МО «Починковский район»	12	1	1	–	–	–	2	100,0
	41	2	1	–	–	–	3	100,0
	43	1	2	–	–	–	3	100,0
	46	2	1	–	–	–	3	100,0
	Всего	6	5	–	–	–	11	100,0
МО «Рославльский район»	12	1	–	–	–	–	1	100,0
	17	3	1	–	–	–	4	100,0
	2	2	–	–	–	–	2	100,0
	22	2	4	–	–	–	6	100,0
	41	–	1	–	–	–	1	100,0
	43	2	–	–	–	–	2	100,0
	46	–	3	–	–	1	4	75,0
	9	1	1	–	–	–	2	100,0
	Всего	11	10	–	–	1	22	95,5
МО «Руднянский район»	12	2	–	–	–	–	2	100,0
	17	2	1	–	–	–	3	100,0
	22	1	–	–	–	–	1	100,0
	4	1	–	–	–	–	1	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	43	2	–	–	–	–	2	100,0
	Всего	8	1	–	–	–	9	100,0
	12	–	1	–	–	–	1	100,0
МО «Сафоновский район»	41	1	1	–	–	–	2	100,0
	42	–	3	–	–	–	3	100,0
	46	3	1	–	–	–	4	100,0
	9	2	–	–	–	–	2	100,0
	Всего	6	6	–	–	–	12	100,0
	12	4	3	–	–	–	7	100,0
МО «Смоленский район»	17	–	1	–	–	–	1	100,0
	22	1	–	–	–	–	1	100,0
	4	1	–	–	–	–	1	100,0
	41	1	–	–	–	–	1	100,0
	42	1	–	1	–	–	2	50,0
	46	2	2	–	–	–	4	100,0
	9	–	1	–	–	–	1	100,0
	Всего	10	7	1	–	–	18	94,4
	МО «Ярцевский район»	12	8	8	–	–	–	16
2		–	2	–	–	1	3	66,7

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	22	1	1	–	–	–	2	100,0
	4	–	1	–	–	–	1	100,0
	41	–	1	1	–	–	2	50,0
	Всего	9	13	1	–	1	24	91,7
	12	66	55	–	–	4	125	96,8
В целом по Смоленской области	17	24	18	–	–	–	42	100,0
	2	13	21	4	2	1	41	82,9
	22	23	35	2	–	1	61	95,1
	4	27	9	–	–	–	36	100,0
	41	33	45	2	1	–	81	96,3
	42	38	37	4	–	–	79	94,9
	43	9	5	2	–	–	16	87,5
	46	39	49	1	–	1	90	97,8
	9	20	16	–	1	2	39	92,3
	Всего	292	290	15	4	9	610	95,4

К наиболее общественно значимым государственным и муниципальным услугам (рисунок 28) относятся:

- государственная услуга «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» (ИД услуги -12; 20,5% опрошенных);

- муниципальная услуга «Оформление и выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий» (ИД услуги – 46; 14,8% опрошенных);

- муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования» (ИД услуги – 41; 13,3%);

- муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения» (ИД услуги – 42; 13,0% опрошенных);

- государственная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (ИД услуги – 22; 10,0% опрошенных);

- государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области» (ИД услуги – 21; 4,1%);

- государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области» (ИД услуги – 17; 6,9% опрошенных);

- муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (ИД услуги – 2; 6,7% опрошенных);

- государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду» (ИД услуги – 9; 6,4% опрошенных) и др.

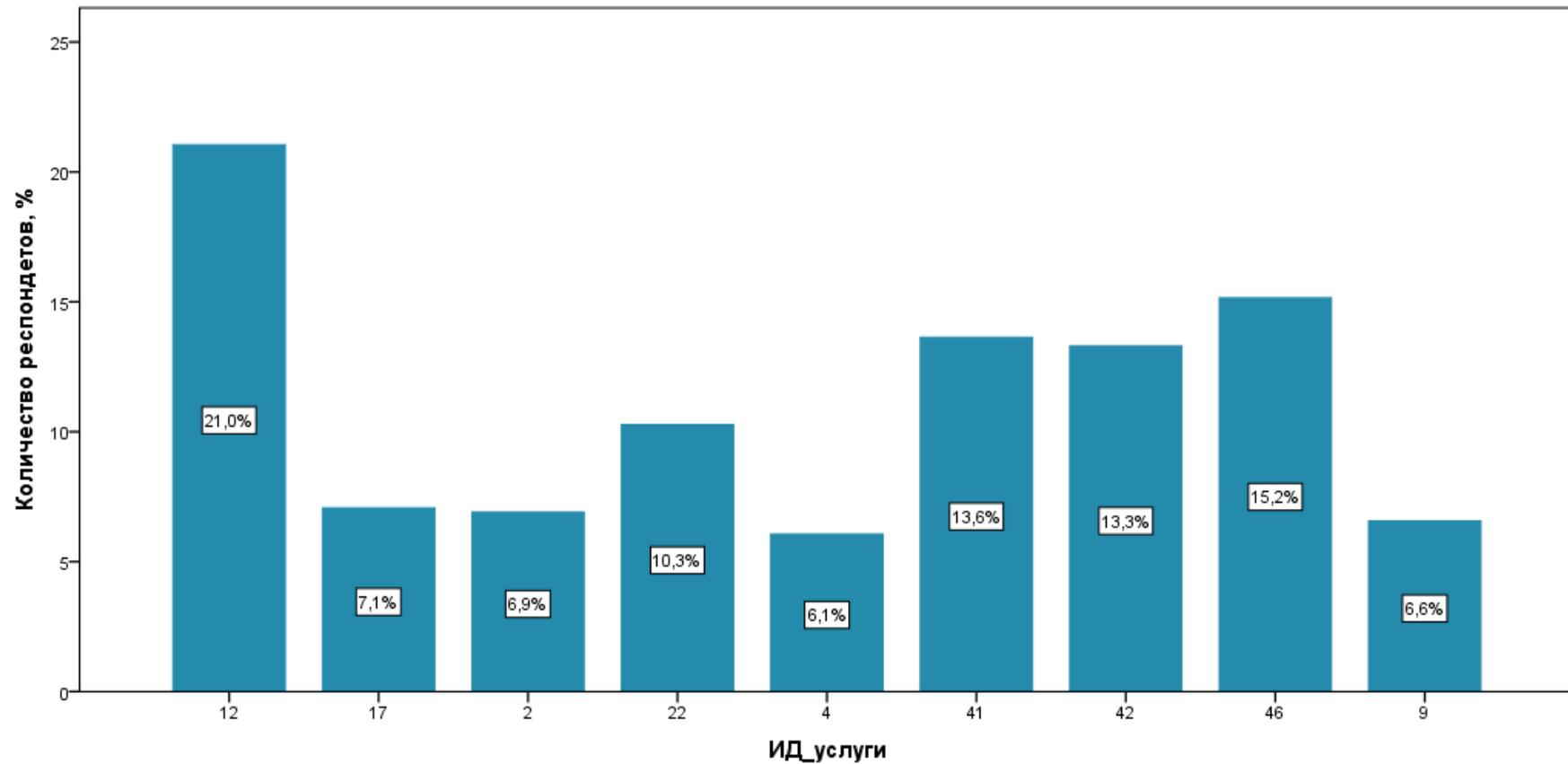


Рисунок 28 – Наиболее общественно значимые государственные и муниципальные услуги

Распределение ответов респондентов в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг по муниципальным образованиям Смоленской области показано на нижеследующих рисунках.

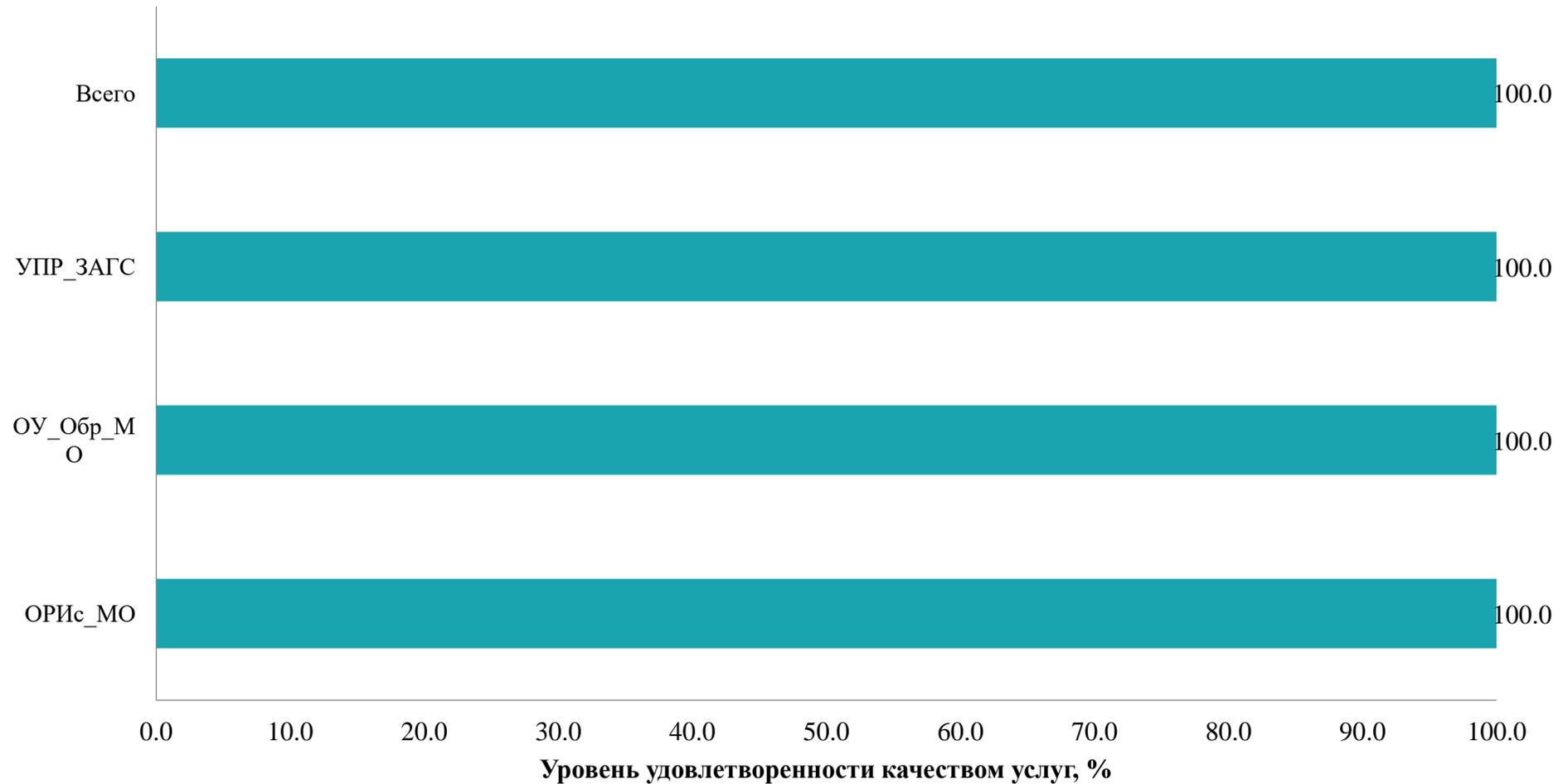


Рисунок 29 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Велижский район»

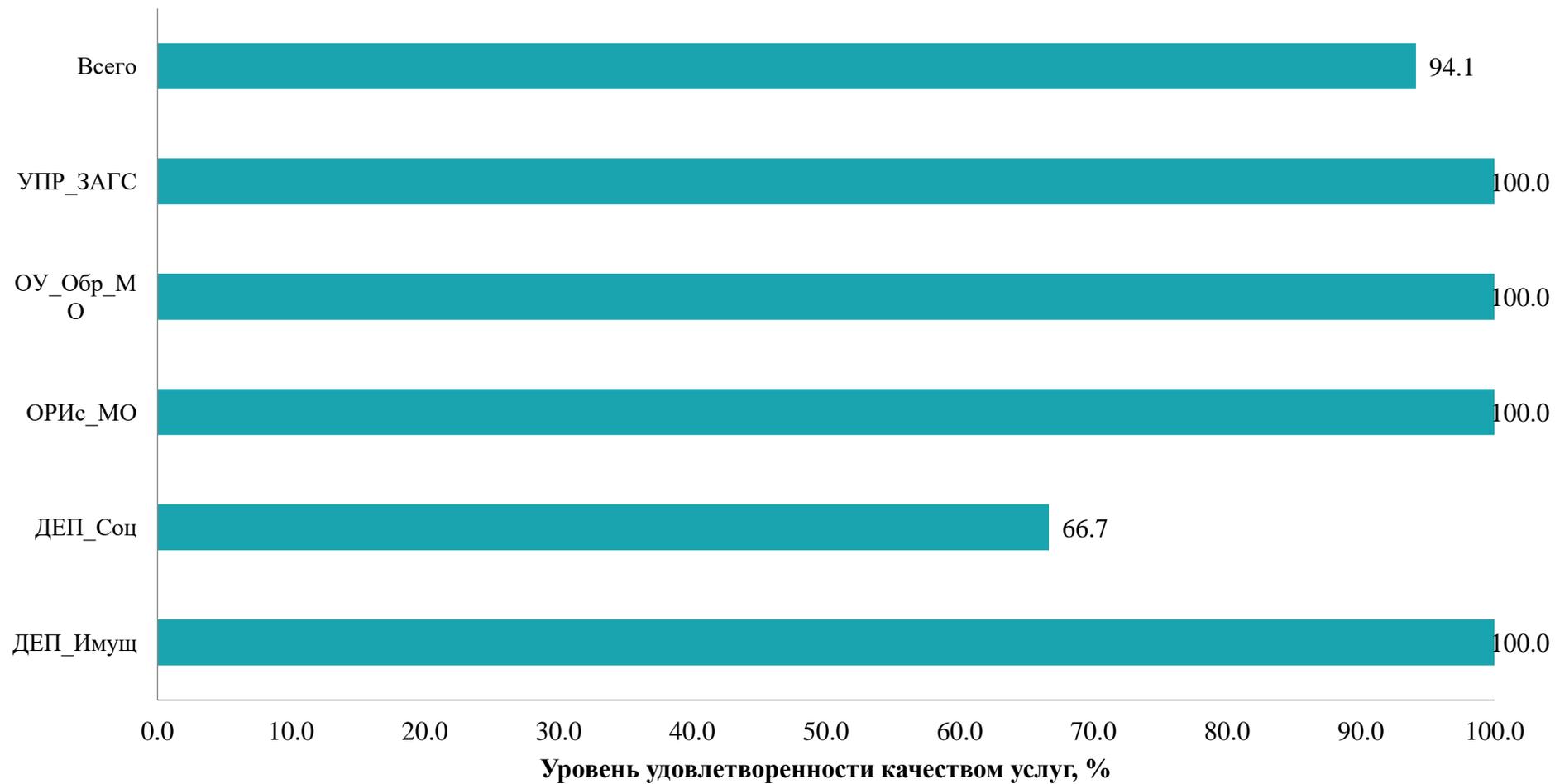


Рисунок 30 — Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Вяземский район»

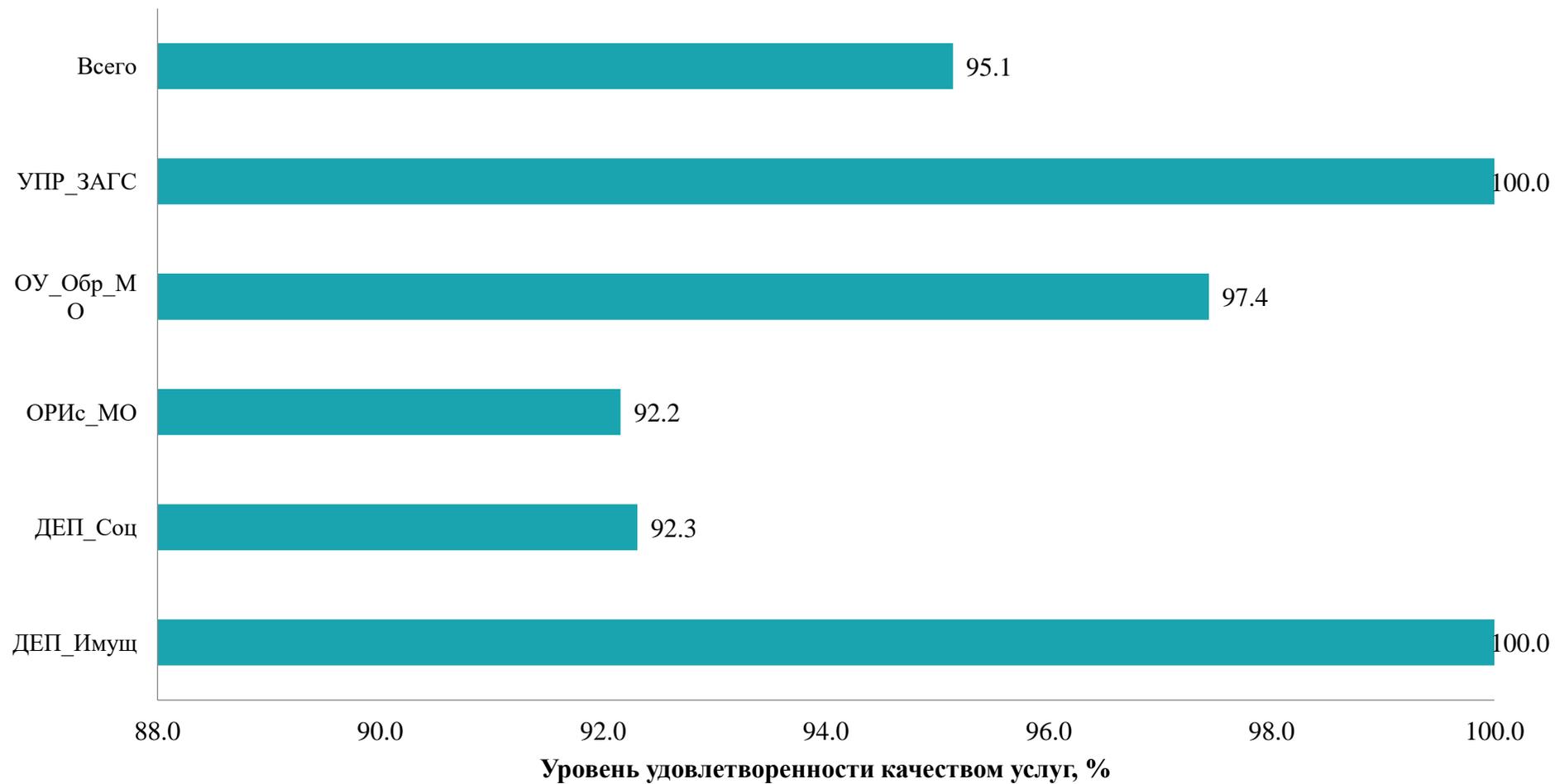


Рисунок 31 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «г. Смоленск», Заднепровский район

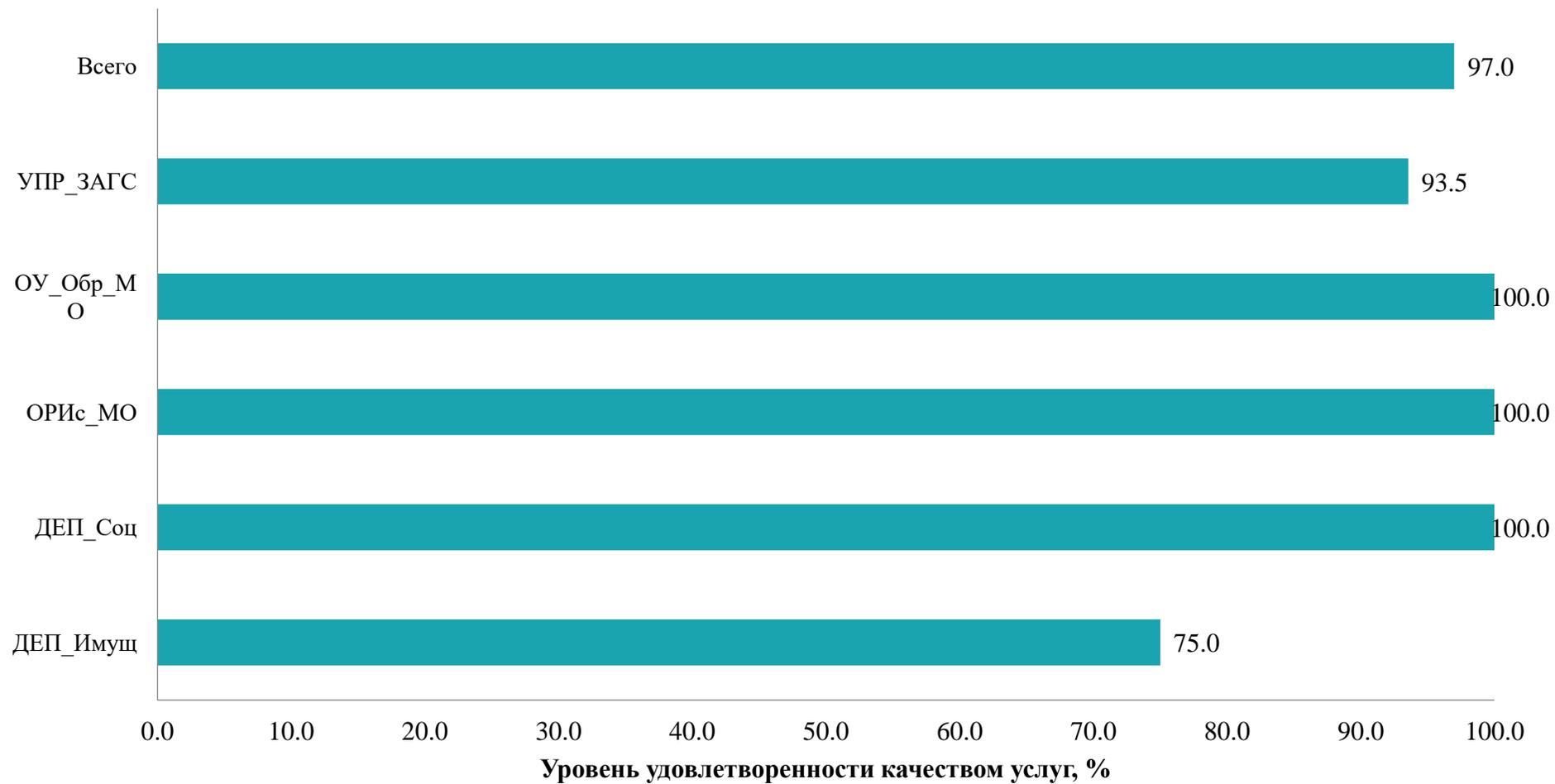


Рисунок 32 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «г. Смоленск», Ленинский район

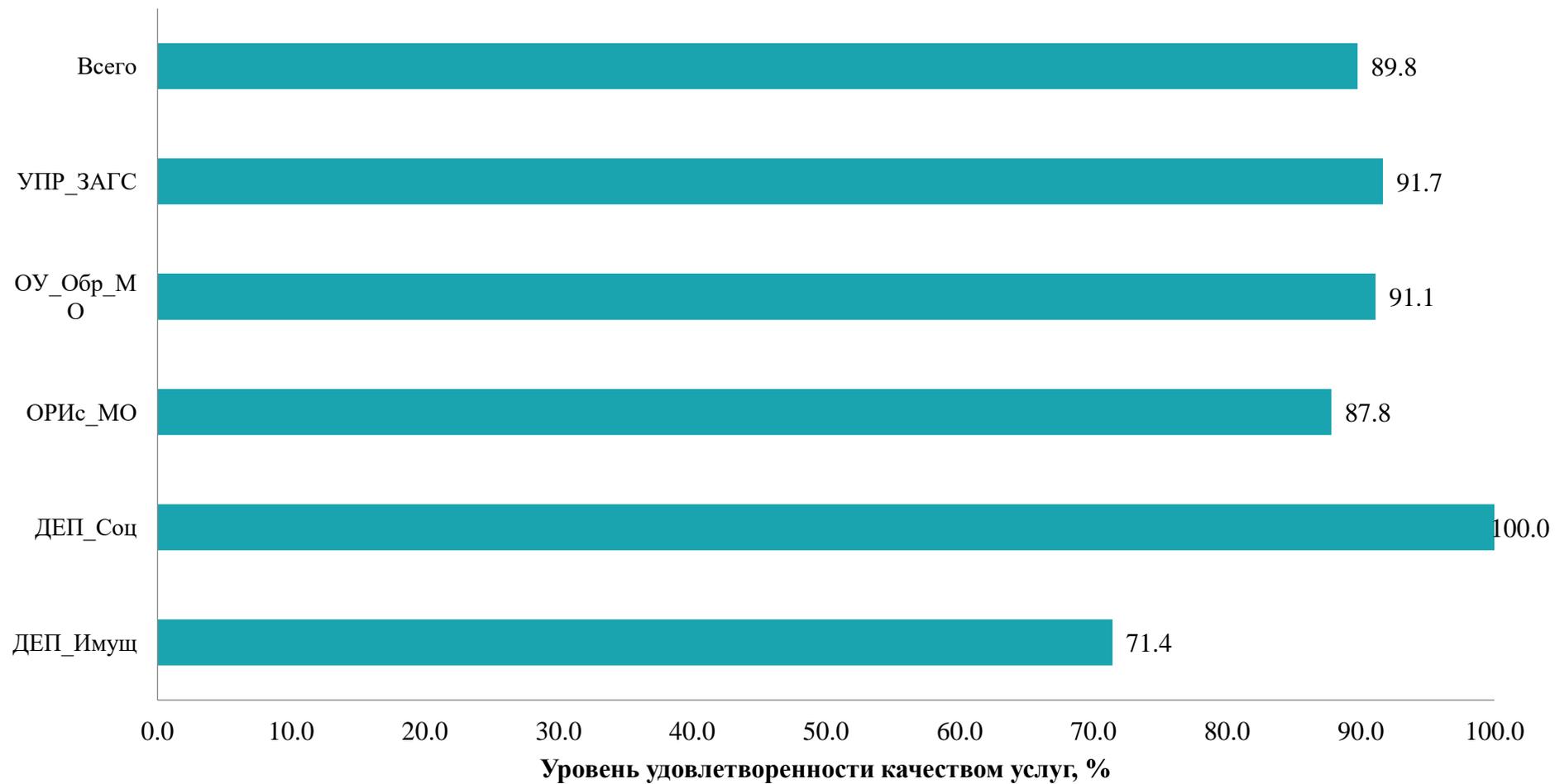


Рисунок 33 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «г. Смоленск», Промышленный район

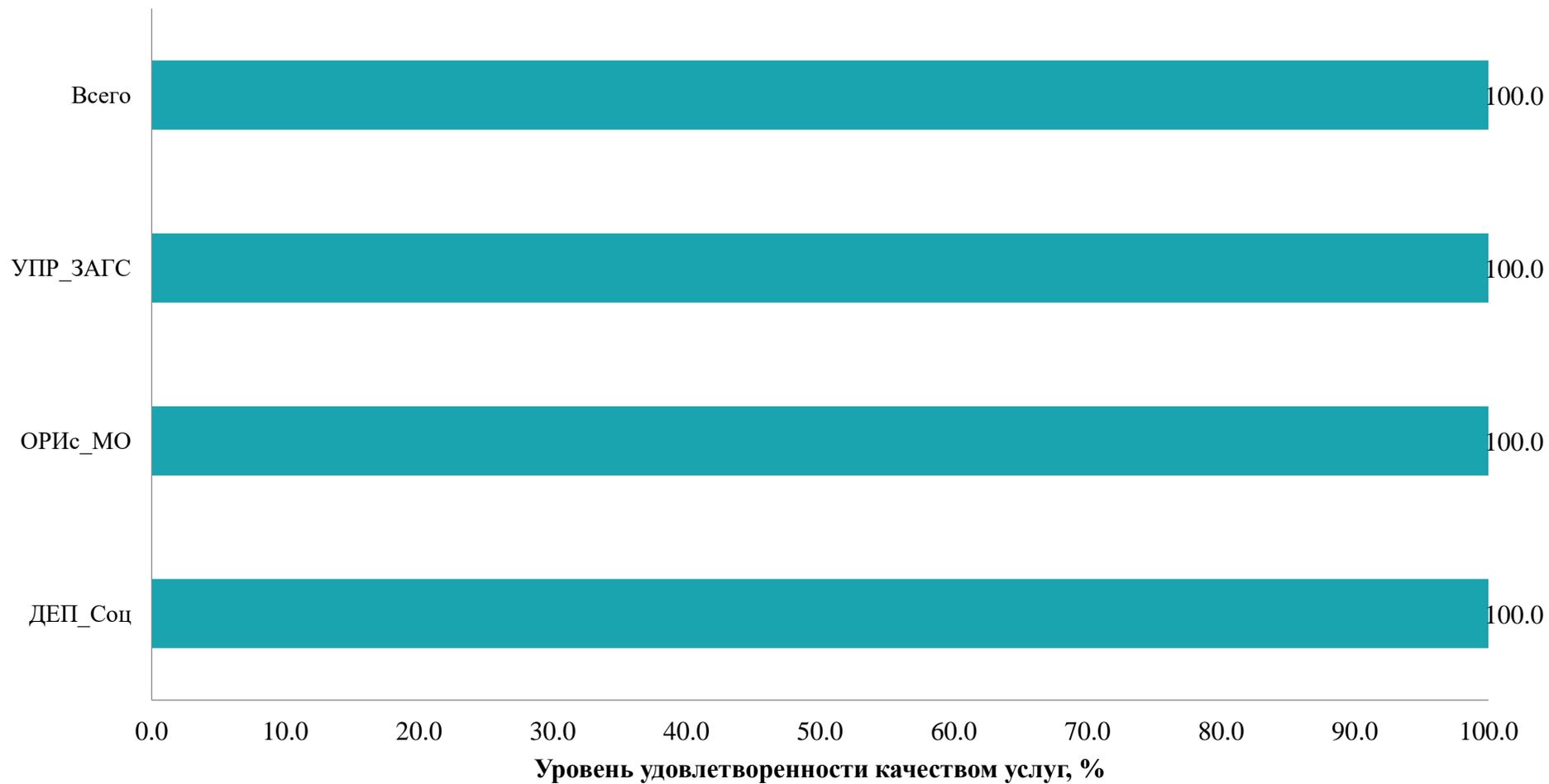


Рисунок 34 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Гагаринский район»

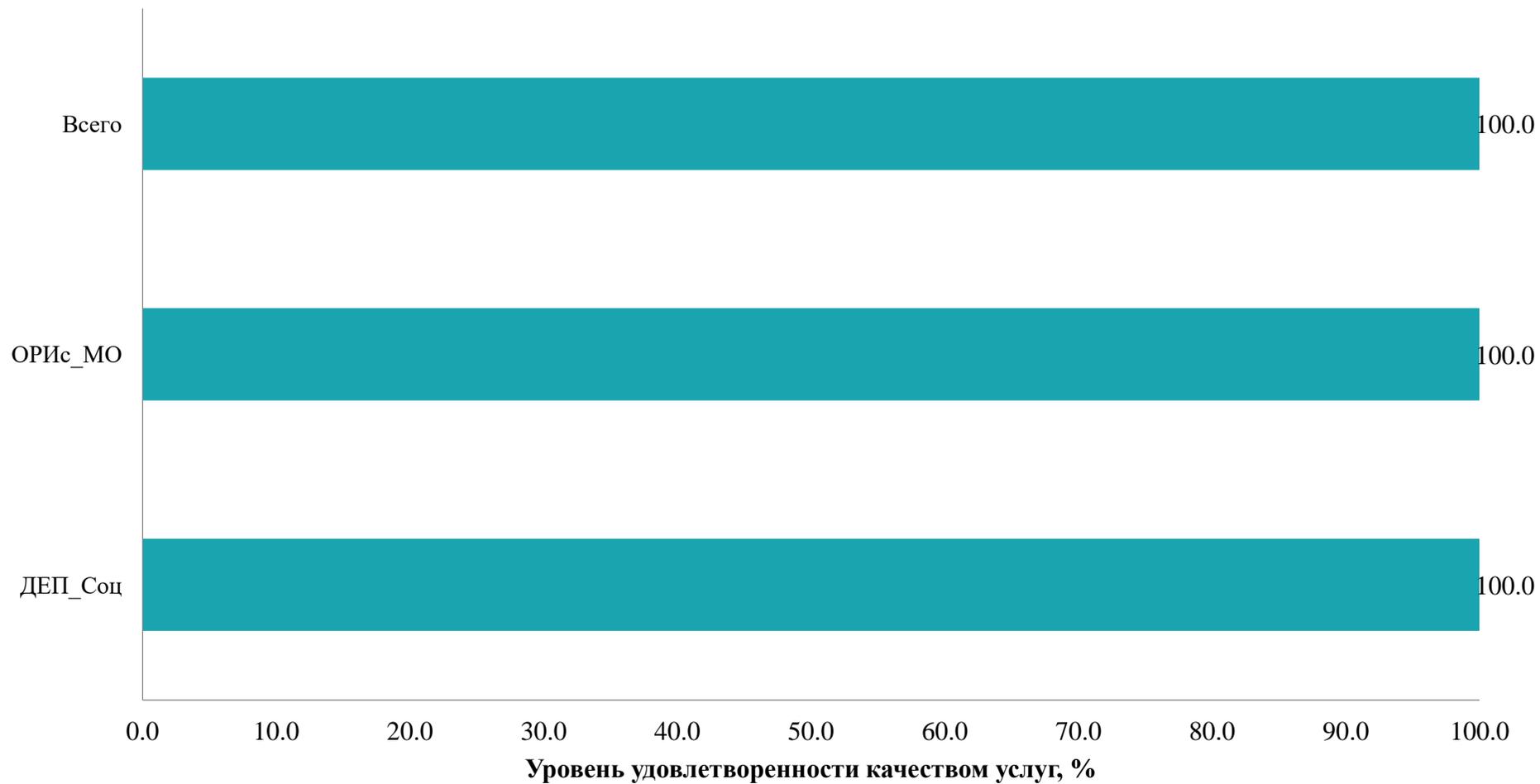


Рисунок 35 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Демидовский район»

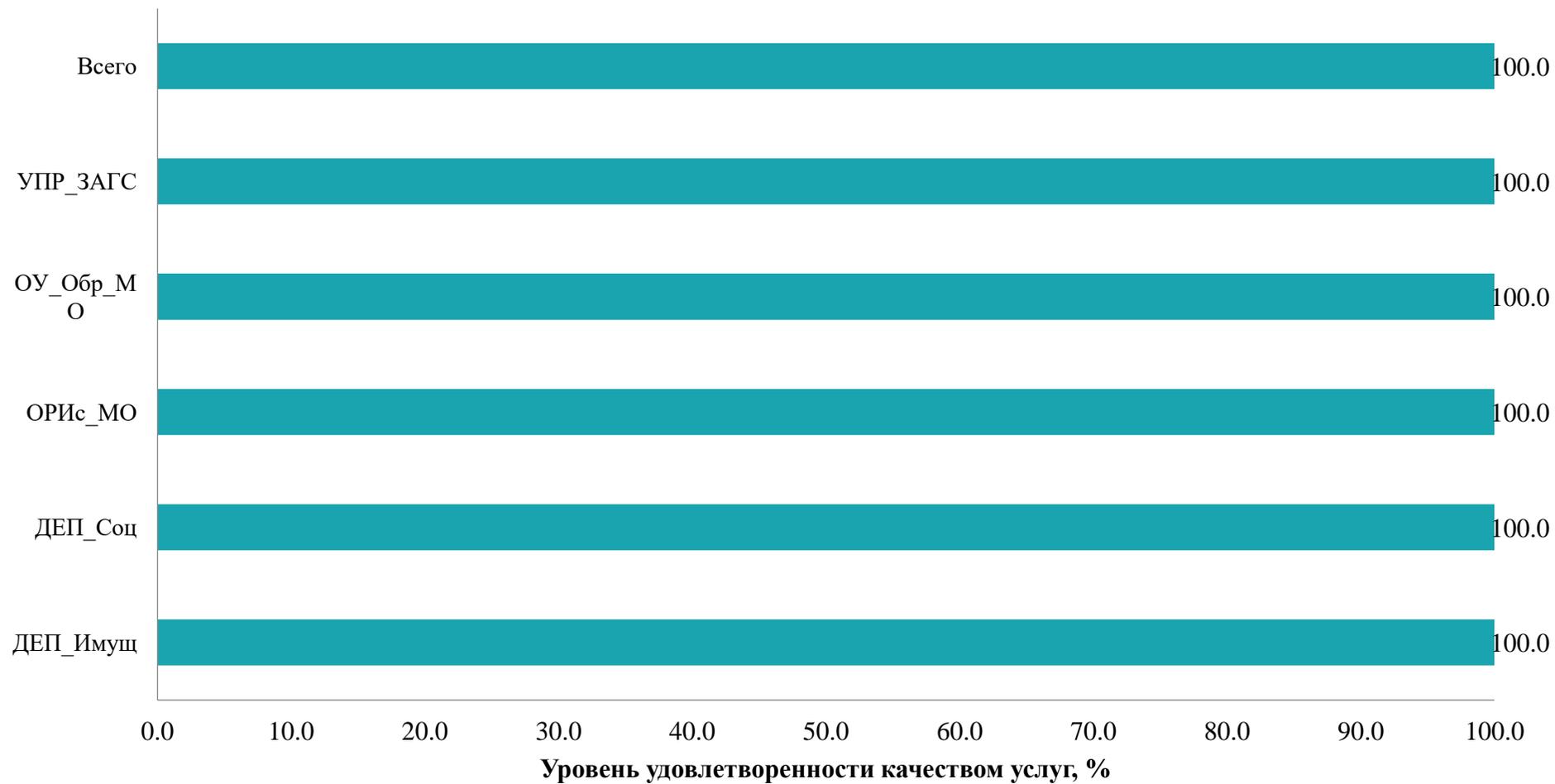


Рисунок 36 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «г. Десногорск»

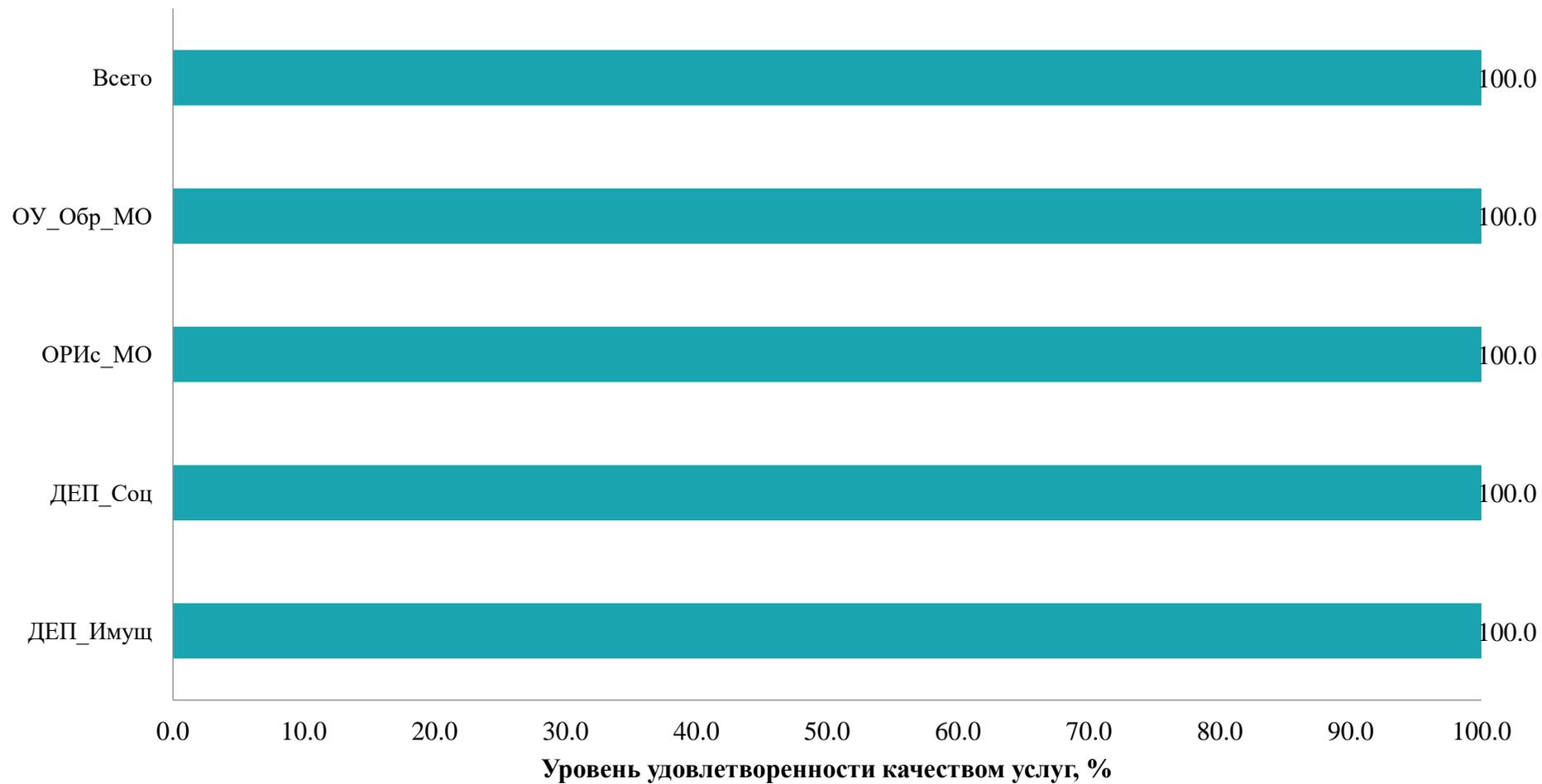


Рисунок 37 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Дорогобужский район»

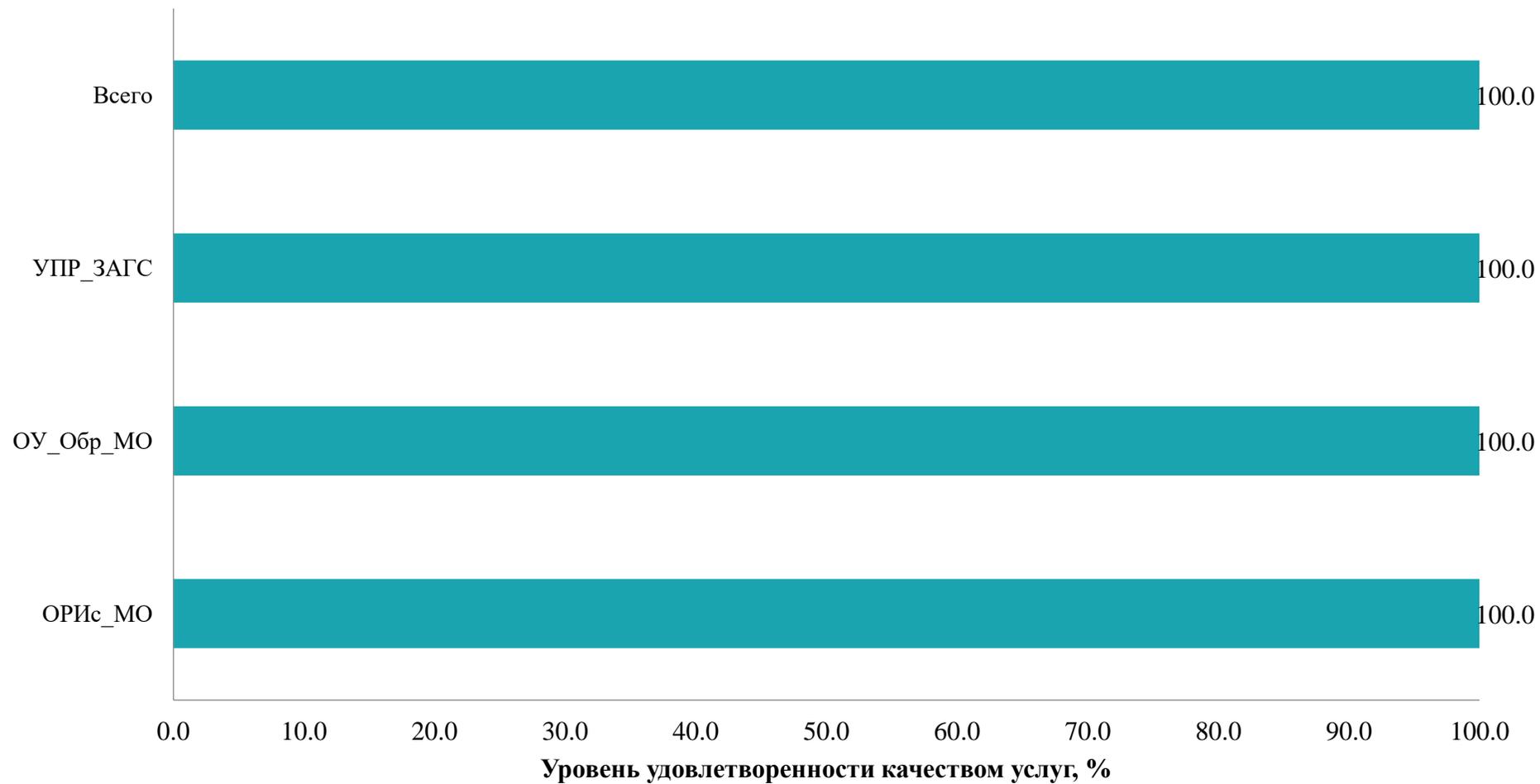


Рисунок 38 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Ельнинский район»

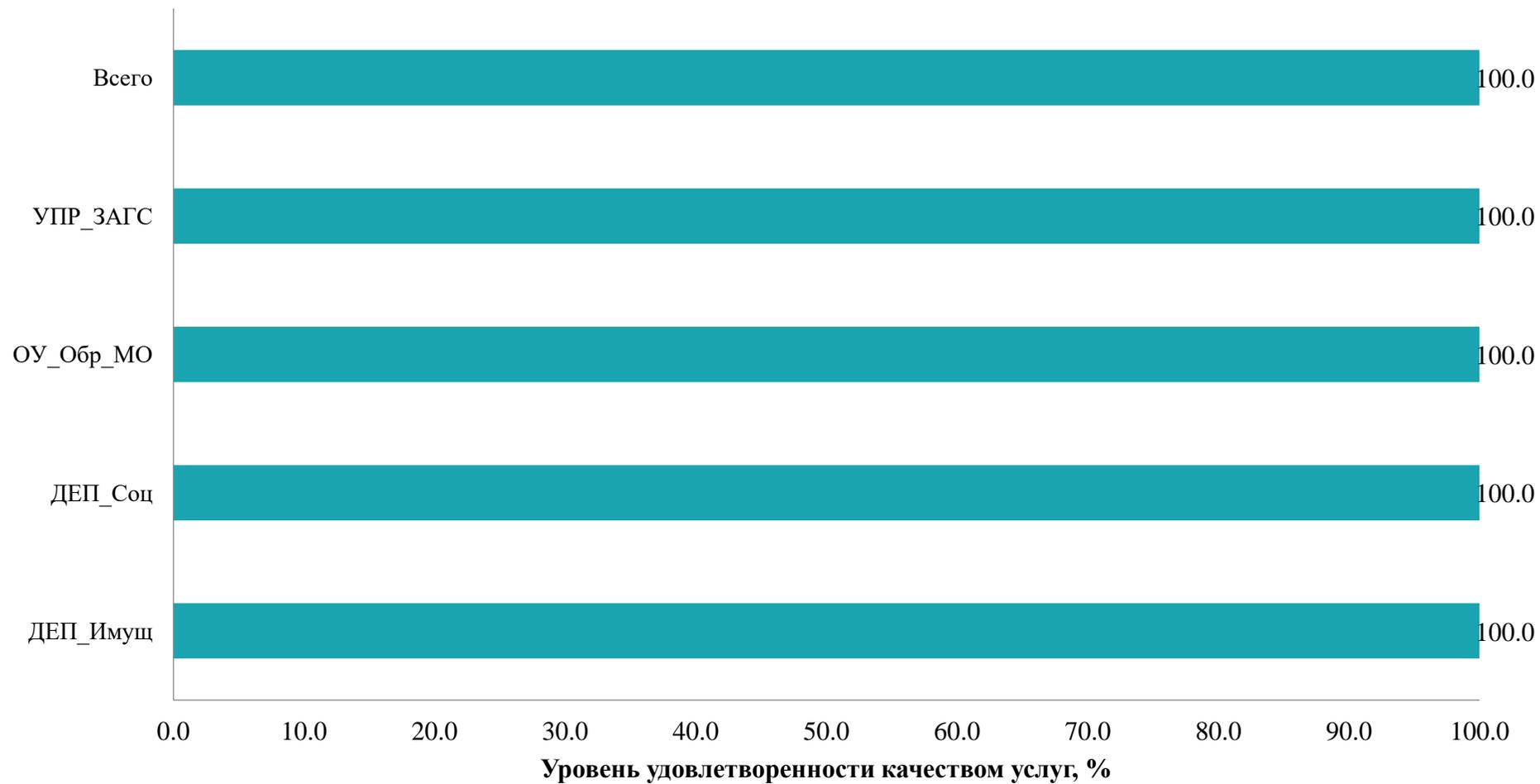


Рисунок 39 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Кардымовский район»

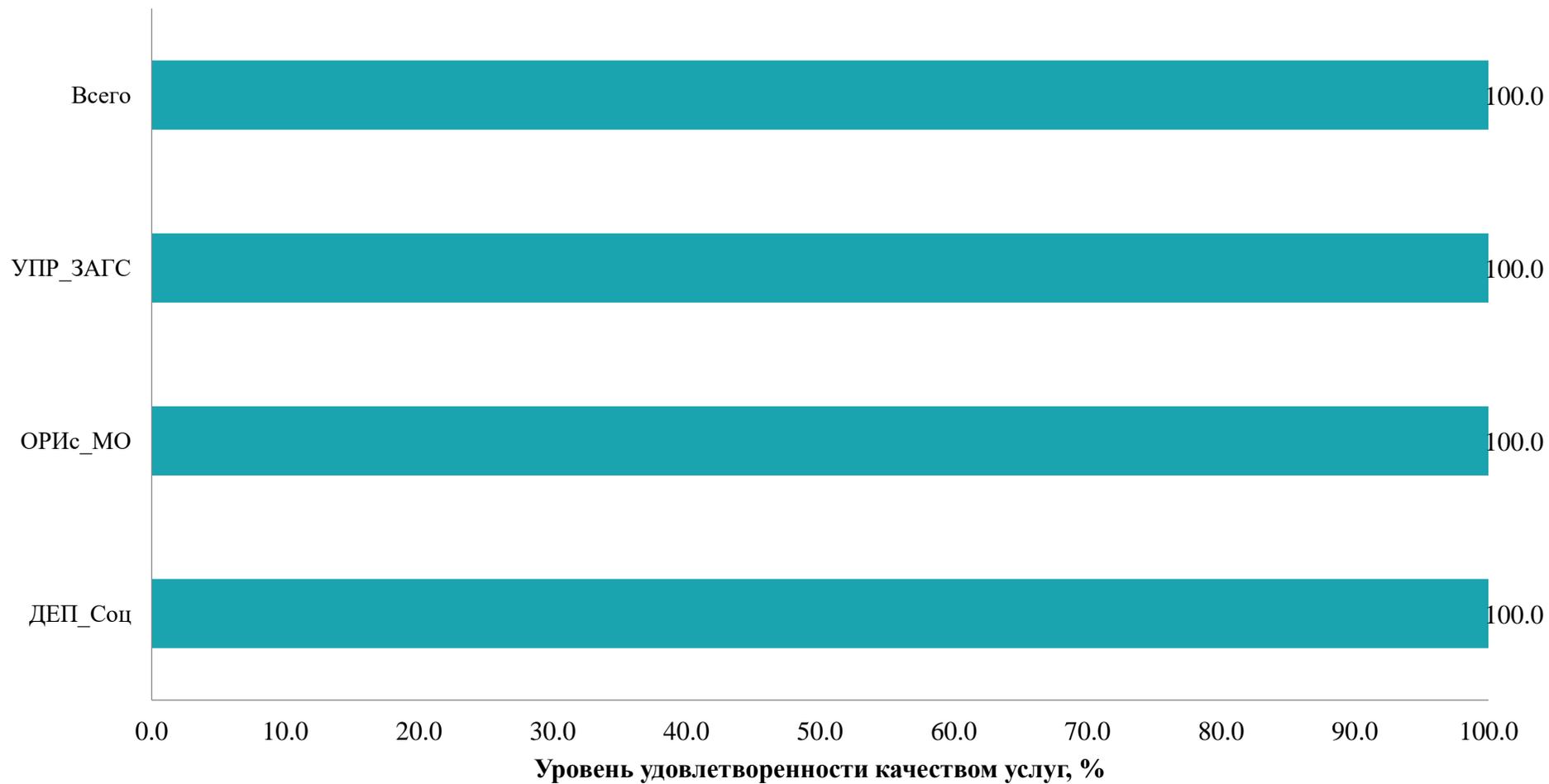


Рисунок 40 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Монастырщинский район»

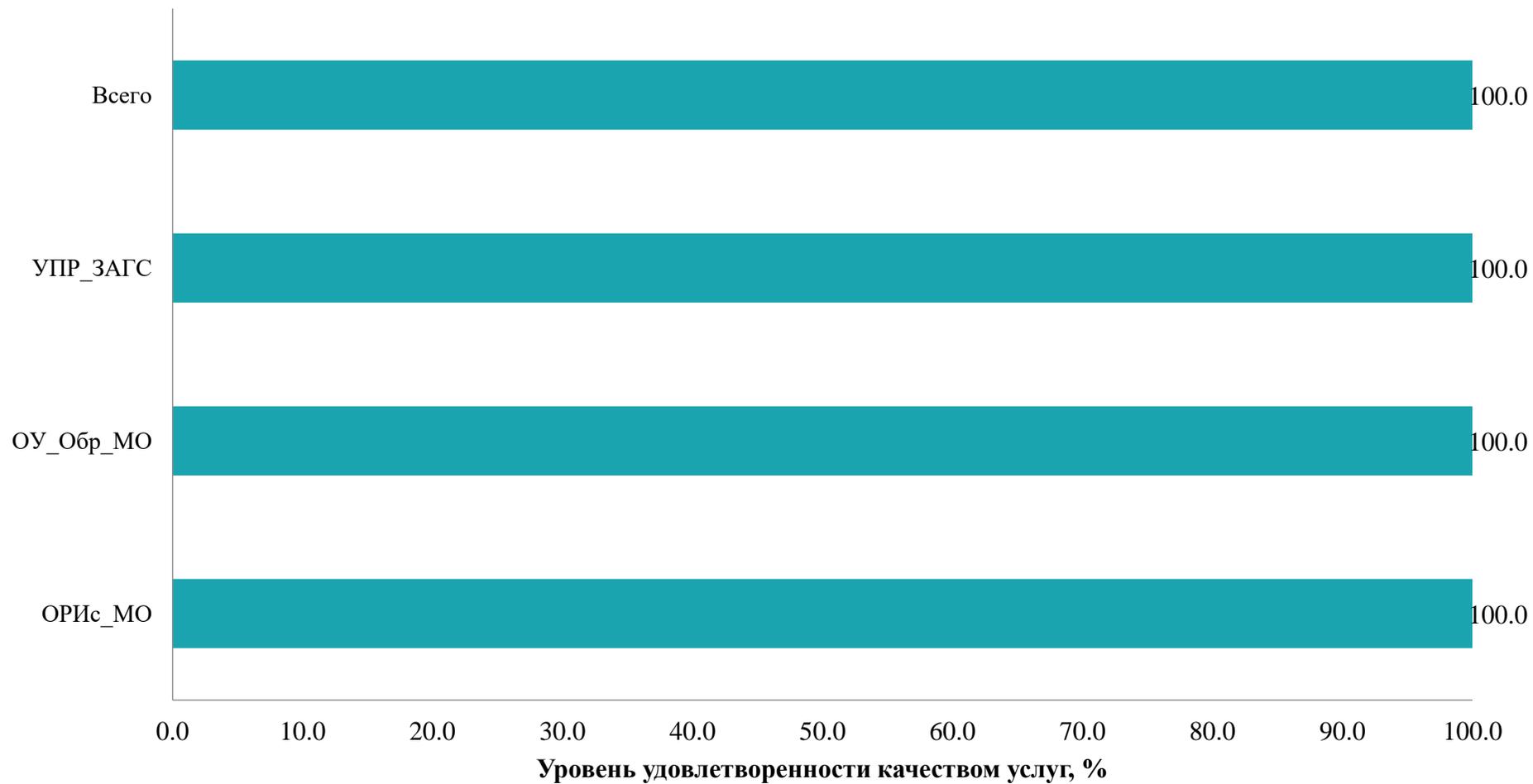


Рисунок 41 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Починковский район»

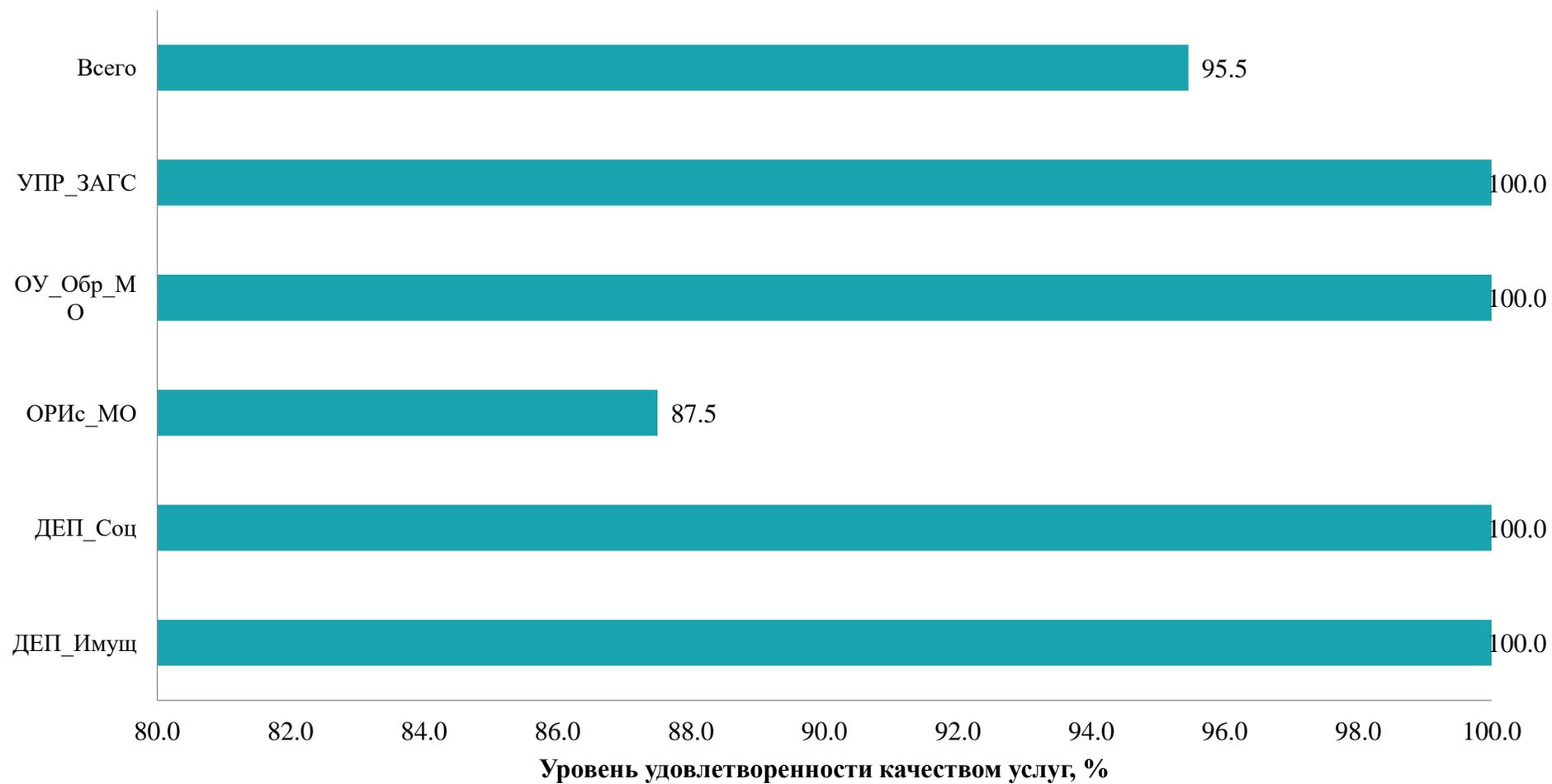


Рисунок 42 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Рославльский район»

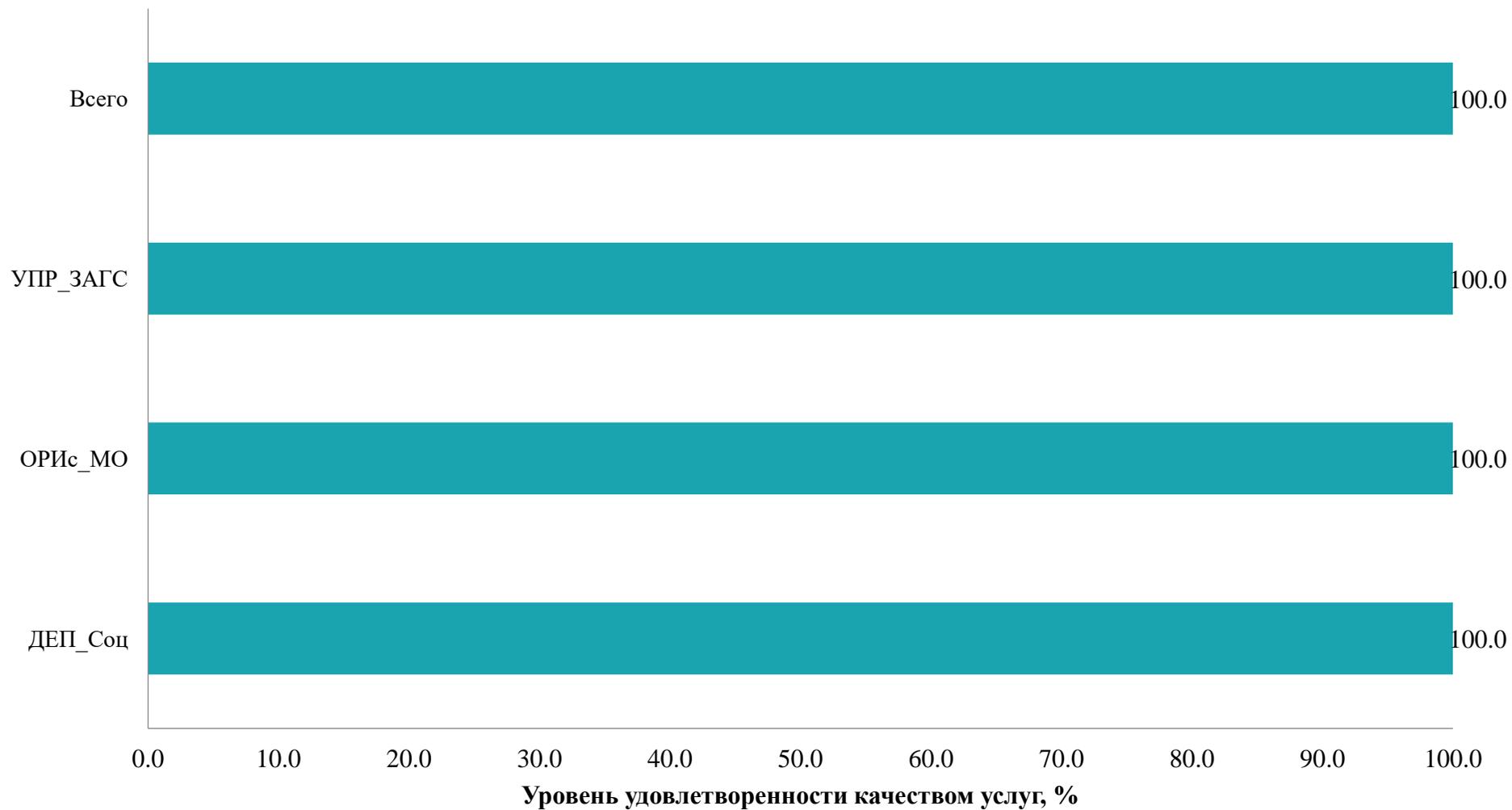


Рисунок 43 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Руднянский район»

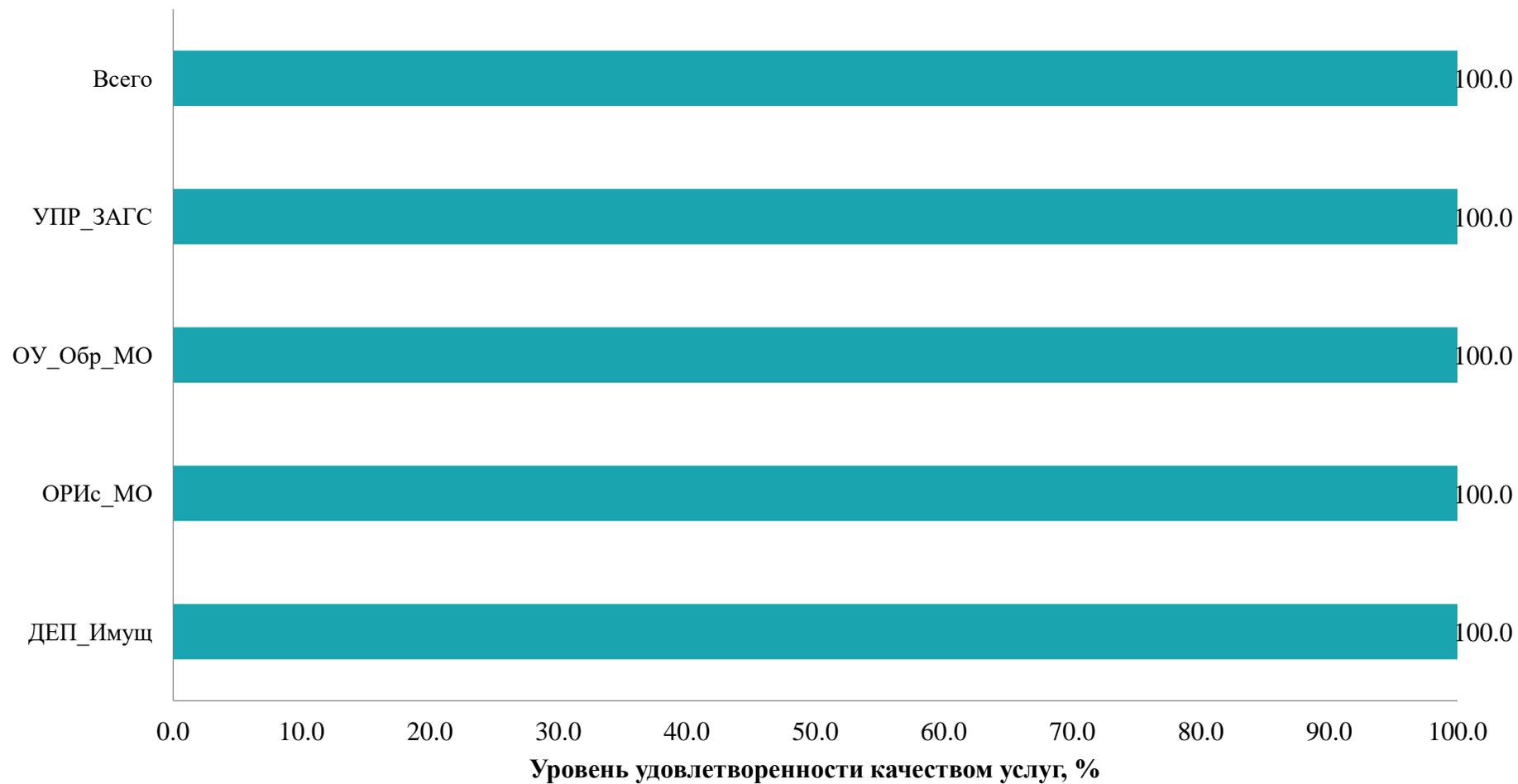


Рисунок 44 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Сафоновский район»

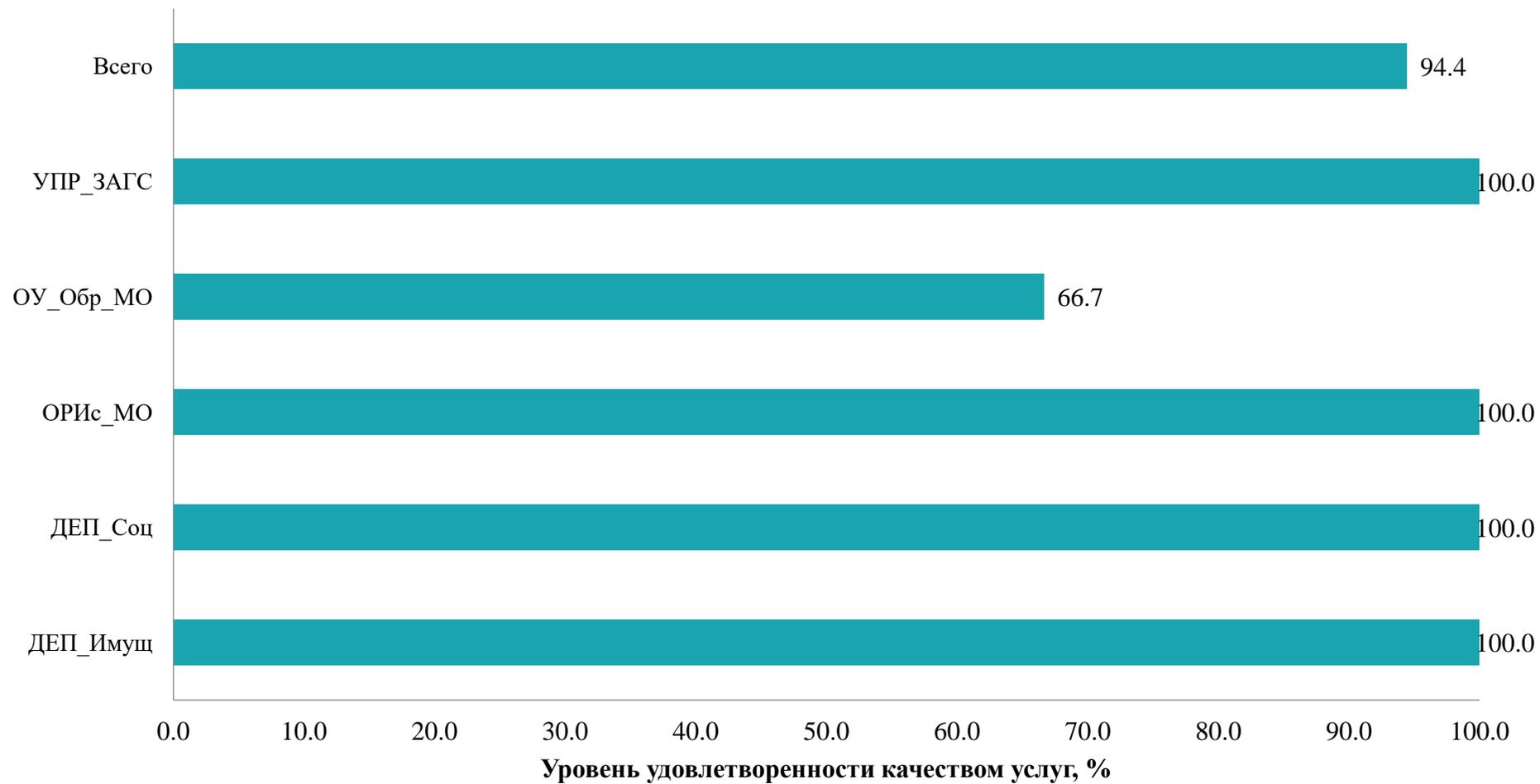


Рисунок 45 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Смоленский район»

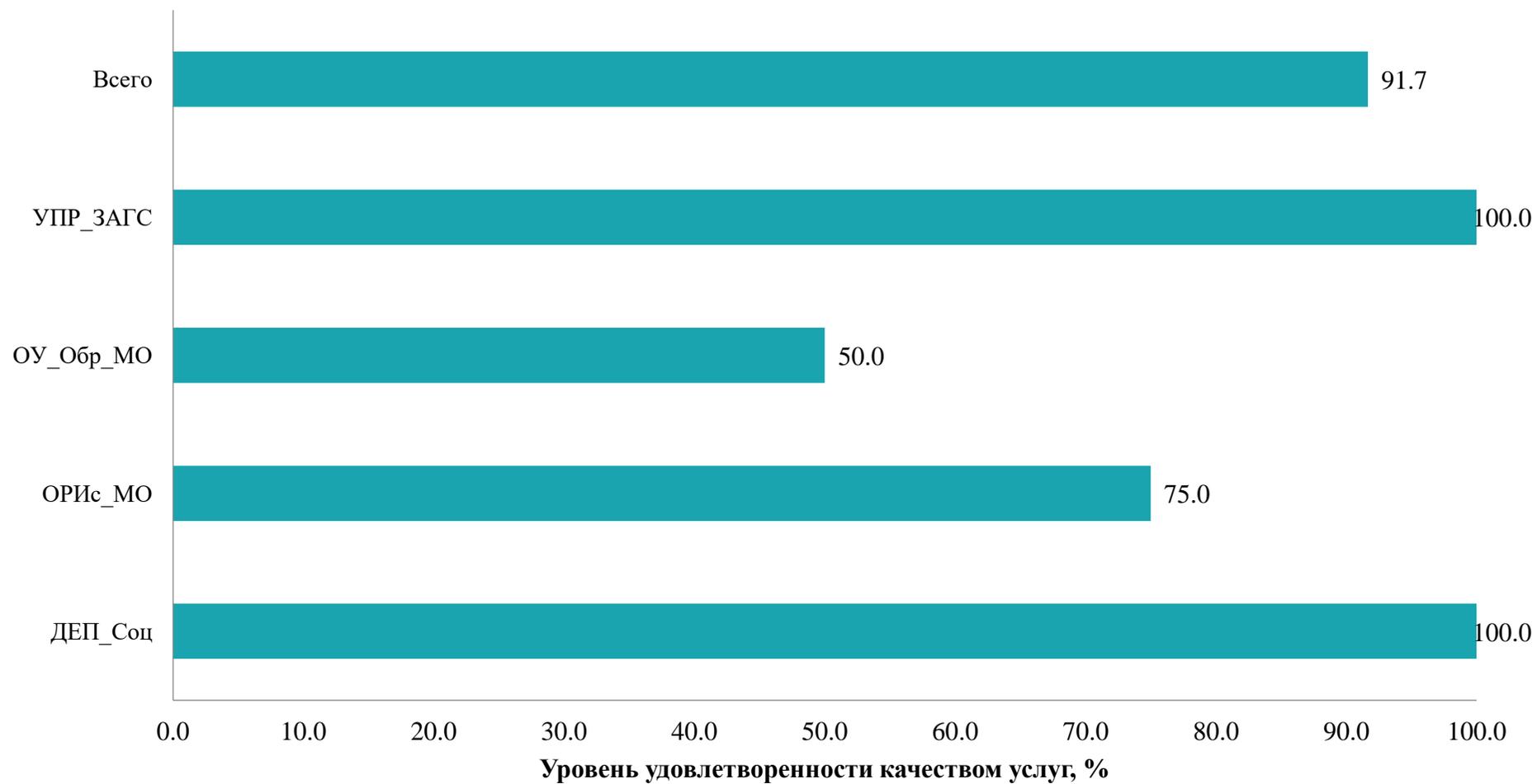


Рисунок 46 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Ярцевский район»

#### 4.1. Снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления)

Данные о количестве обращений представителей бизнес-сообщества за предпринимательскими услугами в результате обращения в органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области, в том числе через филиалы СОГБУ МФЦ представлены в таблице 35.

Таблица 31 - Число обращений представителей бизнес-сообщества за государственными или муниципальными услугами по способу получения услуги через филиалы СОГБУ МФЦ или органы государственной власти (орган местного самоуправления)

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
МО «Велижский район»	28	1	-	1
	32	1	-	1
	34	1	-	1
	43	1	-	1
	Всего	4	-	4
МО «Вяземский район»	10	1	-	1
	4	3	-	3
	5	2	-	2
	6	1	-	1
	9	3	-	3
	Всего	10	-	10
МО «г. Десногорск»	2	1	-	1
	32	1	-	1
	35	1	-	1
	46	1	-	1
	9	2	-	2

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	Всего	6	-	6
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1	5	-	5
	13	1	-	1
	34	6	1	7
	35	1	-	1
	44	2	-	2
	46	1	-	1
	5	1	2	3
	9	3	2	5
	Всего	20	5	25
МО «г. Смоленск», Ленинский район	1	-	2	2
	11	-	1	1
	13	2	-	2
	14	2	-	2
	29	1	-	1
	32	-	1	1
	33	-	1	1
	34	2	1	3
	35	1	-	1
	44	1	2	3
	46	1	-	1
	5	-	1	1
	9	-	1	1
	Всего	10	10	20
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1	1	1	2
	11	-	1	1

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	13	2	-	2
	14	1	1	2
	29	-	1	1
	33	1	1	2
	34	-	1	1
	35	1	1	2
	44	1	1	2
	5	2	-	2
	6	1	1	2
	7	2	-	2
	9	1	1	2
	Всего	13	10	24
МО «Гагаринский район»	1	-	1	1
	11	1	-	1
	2	-	2	2
	34	1	-	1
	44	1	-	1
	46	4	-	4
	Всего	7	3	10
МО «Демидовский район»	1	1	-	1
	14	1	-	1
	34	1	-	1
	37	-	1	1
	44	1	-	1
	Всего	4	1	5
МО «Дорогобужский район»	10	1	-	1

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	46	1	0	1
	9	4	4	8
	Всего	6	4	10
МО «Ельнинский район»	44	3	2	3
	Всего	3	2	5
МО «Кардымовский район»	10	2	-	2
	44	1	-	1
	9	-	2	2
	Всего	3	2	5
МО «Монастырщинский район»	30	2	-	2
	34	1	-	1
	4	-	1	1
	46	1	-	1
	Всего	4	1	5
МО «Починковский район»	44	2	2	4
	46	-	1	1
	Всего	2	3	5
МО «Рославльский район»	10	1	-	1
	2	1	-	1
	32	2	-	2
	35	1	1	2
	46	1	1	2
	9	1	1	2
	Всего	7	3	10
МО «Руднянский район»	3	-	1	1
	32	1	-	1

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	34	3	-	3
	44	3	2	5
МО «Сафоновский район»	1	-	2	2
	3	2	-	2
	44	1	-	1
	46	3	-	3
	9	-	2	2
	Всего	6	4	10
	МО «Смоленский район»	1	1	1
34		-	1	1
35		1	1	2
4		1	-	1
44		1	-	1
46		-	1	1
5		-	1	1
9		-	1	1
Всего		4	6	10
МО «Ярцевский район»	1	1	-	1
	11	1	-	1
	2	1	1	2
	3	1	0	1
	32	1	0	1
	34	1	-	1
	4	1	-	1
	Всего	7	1	8
В целом по Смоленской области	1	9	7	16

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	10	5	-	5
	11	2	2	4
	13	5	-	5
	14	4	1	5
	2	3	3	6
	28	1	-	1
	29	1	1	2
	3	3	1	4
	30	2	-	2
	32	6	1	7
	33	1	2	3
	34	16	4	20
	35	6	3	9
	37	-	1	1
	4	5	1	6
	44	17	3	20
	46	13	3	16
	5	5	4	9
	6	2	1	3
	7	2	-	2
	9	14	14	28
	Всего	122	49	171

Среднее значение составило 1,8. Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) составило менее 2.

#### 4.2. Сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных и муниципальных услуг

В соответствии с ТЗ п. 6.4.1 произведен расчет среднего времени ожидания в очереди при обращении заявителя в органы власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением данной услуги (Таблица 36).

Таблица 32 - Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в органы власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением услуги

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Филиал СОГБУ МФЦ/ Органы исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области	Среднее время ожидания в очереди		Среднее время ожидания в очереди, мин
		на подачу запросов (документов), мин	на получение результата услуги), мин	
МО «Велижский район»	Велижский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	16	11	14
	Велижский район	15	10	13
МО «Вяземский район»	Вяземский МФЦ- филиал СОГБУ МФЦ	20	18	19
	Вяземский район	18	12	15
МО «Гагаринский район»	Гагаринский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	18	12	15
	Гагаринский район	11	8	10
МО «Демидовский район»	Демидовский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	12	8	10
	Демидовский район	16	13	15
МО «г. Десногорск»	Десногорский МФЦ- филиал СОГБУ МФЦ	10	5	8
	г. Десногорск	15	10	13
МО «Дорогобужский район»	Дорогобужский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	12	9	11
	Дорогобужский район	9	8	9
МО «Ельнинский район»	Ельнинский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	10	10	10
	Ельнинский район	15	8	12
МО «Кардымовский район»	Кардымовский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	10	10	10
	Кардымовский район	8	10	9
МО «Монастырщинский район»	Монастырщинский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	10	10	10
	Монастырщинский район	10	10	10

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Филиал СОГБУ МФЦ/ Органы исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области	Среднее время ожидания в очереди		Среднее время ожидания в очереди, мин
		на подачу запросов (документов), мин	на получение результата услуги), мин	
МО «Починковский район»	Починковский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	10	10	10
	Починковский район	10	10	10
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	г. Смоленск, Заднепровский район	21	14	18
МО «г. Смоленск», Ленинский район	г. Смоленск, Ленинский район	18	10	14
	СОГБУ МФЦ	23	18	21
МО «г. Смоленск», Промышленный район	Промышленный МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ в г. Смоленске	16	7	12
	г. Смоленск, Промышленный район	12	6	9
МО «Рославльский район»	Рославльский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	18	9	14
	Рославльский район	8	8	8
МО «Руднянский район»	Руднянский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	16	9	13
	Руднянский район»	15	10	13
МО «Сафоновский район»	Сафоновский МФЦ- филиал СОГБУ МФЦ	15	10	13
	Сафоновский район	12	9	11
МО «Смоленский район»	Смоленский район	15	10	13
МО «Ярцевский район»	Ярцевский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	14	12	13
	Ярцевский район	15	10	13
В целом по Смоленской области	Филиалы СОГБУ МФЦ	14	11	12
	Смоленская область	13	10	11

Наблюдается снижение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения общественно значимых государственных и муниципальных услуг (рисунок 47).

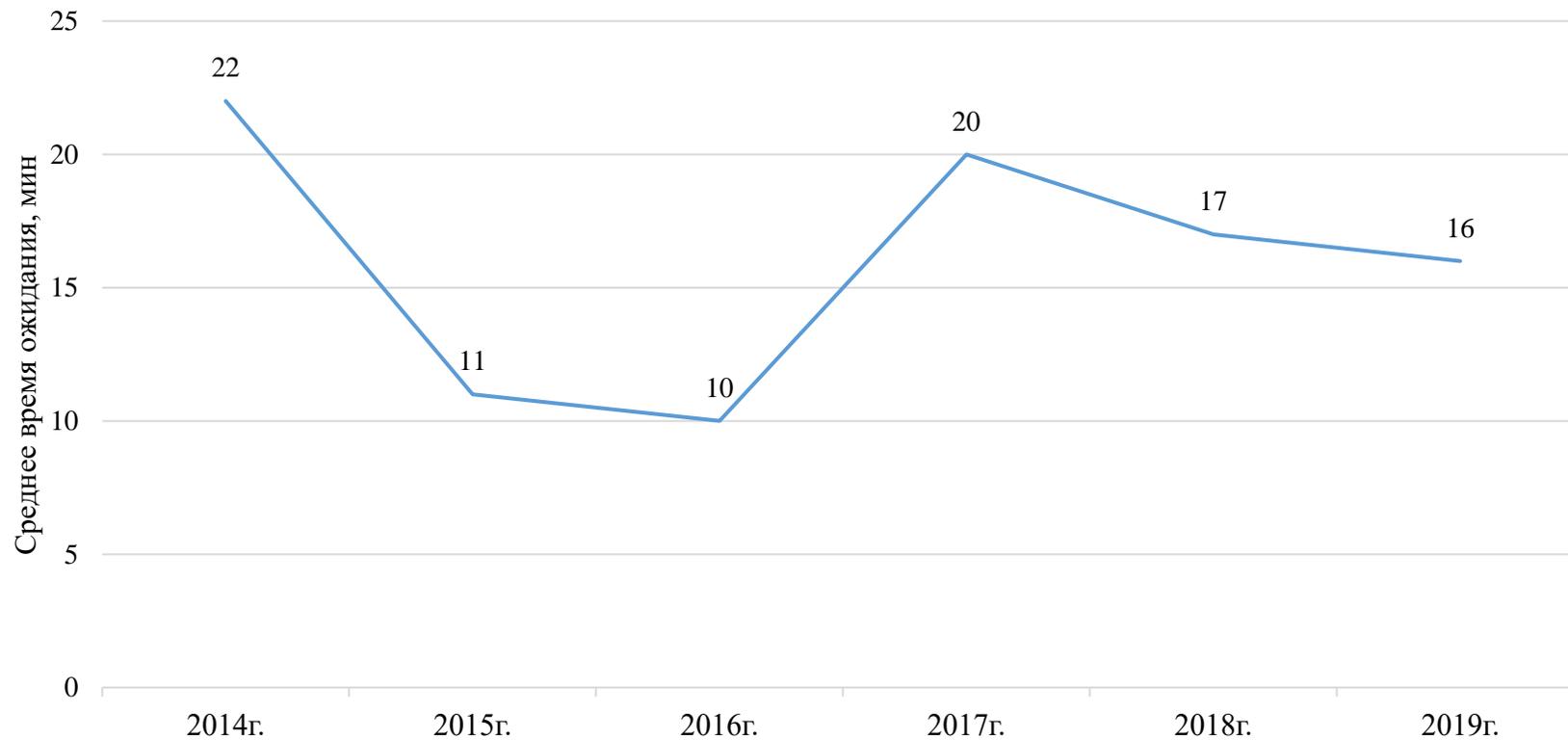


Рисунок 47 – Динамика среднего времени ожидания в очереди на получение результата услуги, мин

В результате время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в 2019 году составляет 16 минут.

В отчетном году наблюдается незначительное изменение наиболее востребованных общественно значимых государственных (муниципальных) услуг по сравнению с 2018 годом (таблица 37).

Таблица 33 - Наиболее востребованные общественно значимые государственные (муниципальных) услуги при обращении граждан в органы власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) за 2018-2019 годы

№ п.п.	Название востребованных общественно значимых государственных (муниципальных) услуг 2018 года	Количество респондентов, %	Название востребованных общественно значимых государственных (муниципальных) услуг 2019 года	Количество респондентов, %
1	Государственная услуга «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».	16,1	Государственная услуга «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»	20,5%
2	Муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения»	10,6	Муниципальная услуга «Оформление и выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий»	14,8%
3	Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования».	6,7	Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования»	13,3
4	Государственная услуга «Выплата средств областного материнского (семейного) капитала».	5,0	Муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения»	13,0

№ п.п.	Название востребованных общественно значимых государственных (муниципальных) услуг 2018 года	Количество респондентов, %	Название востребованных общественно значимых государственных (муниципальных) услуг 2019 года	Количество респондентов, %
5	Государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области».	4,8	Государственная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»	10,0
6	Государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников»	4,0	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	6,7
7	Государственная услуга «Выдача сертификатов на областной материнский (семейный) капитал»	3,9	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду»)	6,4
8	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	2,9	Государственная услуга «государственная услуга «назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области»	4,1

Сопоставление параметров обращения граждан в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением общественно значимых услуг позволяет сделать следующие выводы.

По данным опроса, услуги социальной сферы наиболее популярны среди респондентов в возрасте 18-45 лет; услуги образования (это преимущественно родители, подающие заявления на получение разного рода услуг для своих несовершеннолетних детей), а также услуги в сфере предпринимательской деятельности пользуются наибольшим спросом у опрошенных в возрасте 20-35 лет.

### 5. Данные о результатах исследования иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2019 году

В опросе приняло участие **1190** человек. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу?» представлено в таблице 38.

Таблица 34 - Оценка удовлетворенности гражданами качеством сотрудников учреждений, предоставляющих государственную или муниципальную, услуга в разрезе филиалов СОГБУ МФЦ и органов государственной власти и местного самоуправления

Качества сотрудников учреждений, предоставляющих государственную или муниципальную услугу	Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих государственную или муниципальную услугу?	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
Вежливость	Да	263	98	361
	Скорее да	19	14	33
	Скорее нет	5	1	6
	Трудно ответить	11	2	13
	Всего	587	603	1190
Уровень удовлетворенности качеством услуг, %		96,0	94,4	95,6
Профессионализм	Да	548	190	738
	Скорее да	263	98	361
	Скорее нет	19	14	33
	Нет	5	1	6
	Трудно ответить	11	2	13
Всего		885	305	1190
Уровень удовлетворенности качеством услуг, %		91,6	94,4	92,4

Уровень удовлетворенности граждан вежливостью сотрудников учреждений, предоставляющих государственную или муниципальную услугу по муниципалитетам Смоленской области в целом, составляет 95,6%.

Уровень удовлетворенности граждан профессионализмом сотрудников учреждений, предоставляющих государственную или муниципальную услугу по муниципалитетам Смоленской области в целом, составляет 92,4%.

В разрезе филиалов СОГУБУ МФЦ, а также органов государственной власти и местного самоуправления Смоленской области значения данных показателей представлены на рисунке 48.



Рисунок 48 – Оценка качеств сотрудников, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу? филиалов СОГУБУ МФЦ и органов государственной власти, и местного самоуправления

Большую часть респондентов устраивают условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где они получали данную услугу (Таблица 39, рисунок 49).

Таблица 35 - Оценка удовлетворенности гражданами условий ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где они получали данную услугу, в разрезе филиалов СОГБУ МФЦ и органов исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области

Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?	Место оказания государственной (муниципальной) услуги		Всего
	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области	
Да	520	146	666
Скорее да	305	128	433
Скорее нет	19	14	33
Нет	5	1	6
Трудно ответить	11	2	13
Всего	885	305	1190
Уровень удовлетворенности качеством услуг, %	93,2	89,8	92,4

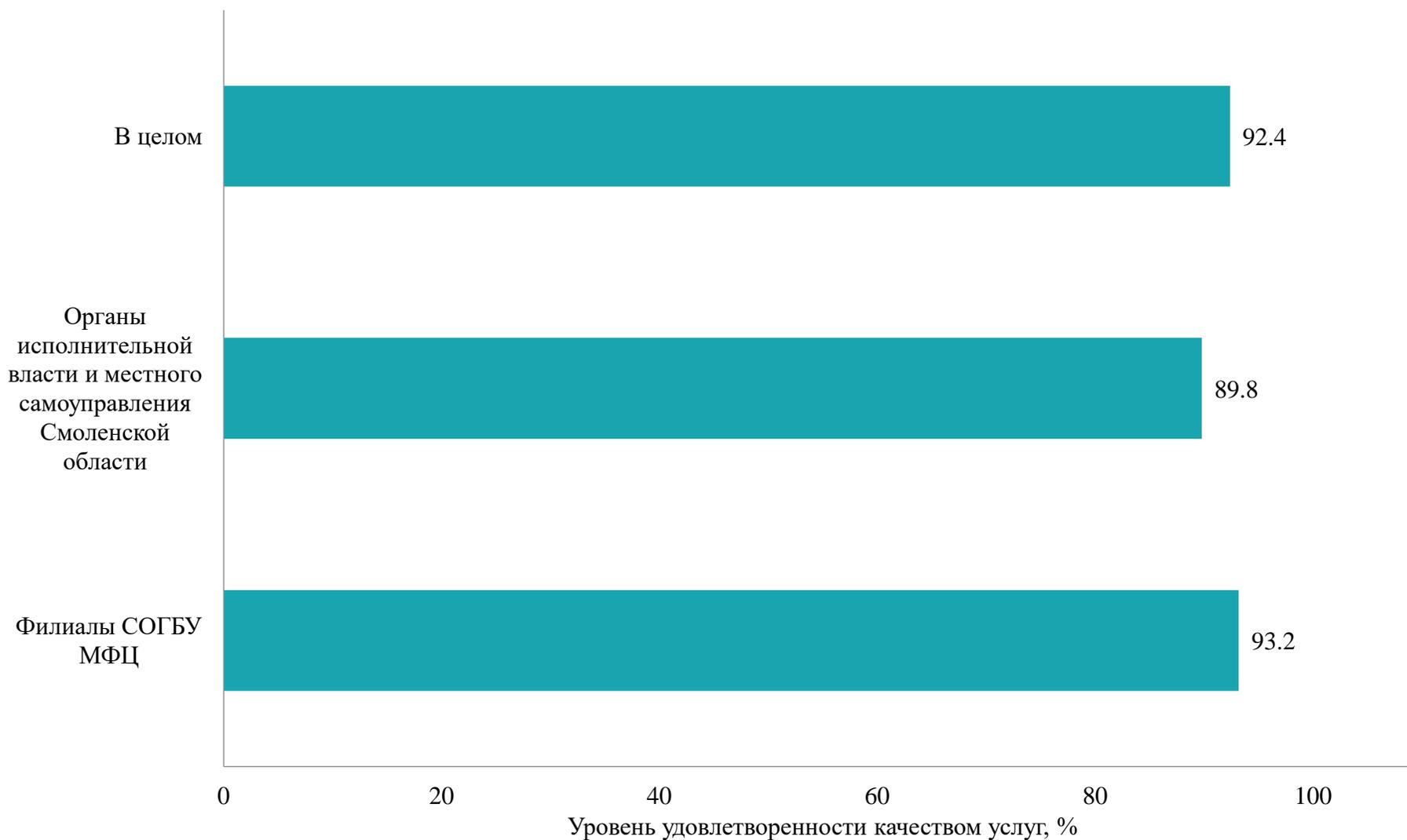


Рисунок 49 – Оценка удовлетворенности гражданами условий ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где они получали данную услугу, в разрезе филиалов СОГБУ МФЦ и органов государственной власти и местного самоуправления

Результаты исследования показали, что большая часть респондентов знакома с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги (Таблица 40, рисунок 50).

Таблица 36 - Распределение ответов респондентов на вопрос «Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги» в разрезе филиалов СОГБУ МФЦ и органов государственной власти, и местного самоуправления

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Филиал СОГБУ МФЦ/ Органы исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?				Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Да, хорошо	2. Приблизительно	3. Нет	Всего	
МО «Велижский район»	МФЦ	9	1	–	10	100,0
	МО	1	9	–	10	100,0
	Всего	10	10	–	20	100,0
МО «Вяземский район»	МФЦ	4	6	10	20	50,0
	МО	4	5	1	10	90,0
	Всего	8	11	11	30	63,3
МО «г. Десногорск»	МФЦ	5	14	1	20	95,0
	МО	3	3	4	10	60,0
	Всего	8	17	5	30	83,3
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	МО	7	33	10	50	80,0
	Всего	7	33	10	50	80,0
МО «г. Смоленск», Ленинский район	МФЦ	61	154	28	300	88,0
	МО	61	154	28	243	88,5
	Всего	7	29	14	50	72,0
МО «г. Смоленск», Промышленный район	МФЦ	104	232	71	407	82,6
	МО	4	27	19	50	62,0
	Всего	108	259	90	457	80,3

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Филиал СОГБУ МФЦ/ Органы исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?				Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Да, хорошо	2. Приблизительно	3. Нет	Всего	
МО «Гагаринский район»	МФЦ	6	8	6	20	70,0
	МО	2	7	1	10	90,0
	Всего	8	15	7	30	76,7
МО «Демидовский район»	МФЦ	1	5	4	10	60,0
	МО	3	4	3	10	70,0
	Всего	4	9	7	20	65,0
МО «Дорогобужский район»	МФЦ	2	13	5	20	75,0
	МО	2	8	–	10	100,0
	Всего	4	21	5	30	83,3
МО «Ельнинский район»	МФЦ	6	4	–	10	100,0
	МО	7	3	–	10	100,0
	Всего	13	7	–	20	100,0
МО «Кардымовский район»	МФЦ	0	13	2	15	86,7
	МО	0	10	–	10	100,0
	Всего	0	23	2	25	92,0
МО «Монастырщинский район»	МФЦ	4	6	–	10	100,0
	МО	2	11	2	15	86,7
	Всего	6	17	2	25	92,0
МО «Починковский район»	МФЦ	2	7	1	10	90,0
	МО	4	6	–	10	100,0
	Всего	6	13	1	20	95,0
МО «Рославльский район»	МФЦ	4	13	3	20	85,0
	МО	2	4	4	10	60,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Филиал СОГБУ МФЦ/ Органы исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?				Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Да, хорошо	2. Приблизительно	3. Нет	Всего	
	Всего	6	17	7	30	76,7
МО «Руднянский район»	МФЦ	2	9	9	20	55,0
	МО	3	5	2	10	80,0
	Всего	5	14	11	30	63,3
МО «Сафоновский район»	МФЦ	2	8	–	10	100,0
	МО	3	7	–	10	100,0
	Всего	5	15	–	20	100,0
МО «Смоленский район»	МФЦ	2	13	5	20	75,0
	МО	4	4	2	10	80,0
	Всего	6	17	7	30	76,7
МО «Ярцевский район»	МФЦ	5	13	2	20	90,0
	МО	0	9	1	10	90,0
	Всего	5	22	3	30	90,0
В целом по Смоленской области	МФЦ	219	519	147	885	83,4
	МО	58	184	63	305	79,3
	Всего	277	703	210	1190	82,4

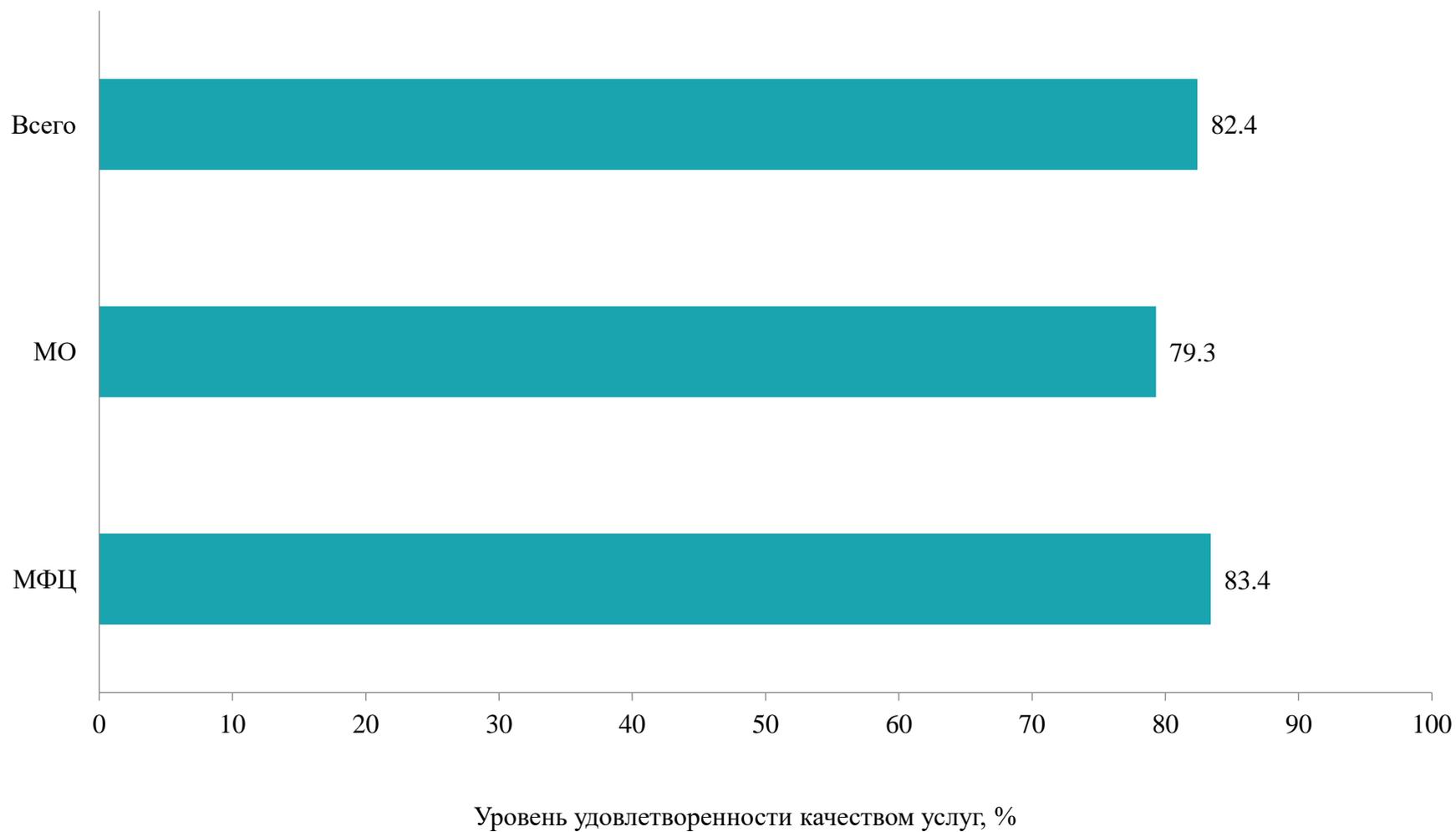


Рисунок 50 – Оценка уровня удовлетворенности качеством предоставления информации с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги в 2019 году

**6. Сравнение уровня удовлетворенности населения Смоленской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в 2019 г. с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе**

По результатам социологического опроса получено 1190 ответов на вопрос «Выберите, пожалуйста, из указанных Вами негосударственных услуг только одну негосударственную услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены».

По мнению респондентов наиболее востребованной среди предоставленных услуг в негосударственном секторе экономики является открытие счета в банке или получение банковской карты (Таблица 41, рисунок 51).

Таблица 37 - Перечень предоставленных услуг респондентам в негосударственном секторе в 2019 году

№ п/п	Идентификатор услуги	Виды услуг	Количество респондентов, чел.
1.	1	Открытие счета в банке (получение банковской карты)	133
2.	2	Получение кредита (получение потребительского, ипотечного, автокредита, кредита для бизнеса)	66
3.	3	Оформление банковских вкладов и депозитов	60
4.	4	Получение полиса обязательного медицинского страхования	10
5.	5	Получение полиса ОСАГО (КАСКО)	105
6.	6	Страхование строений, квартир, домашнего и иного имущества	27
7.	7	Получение выплат при наступлении страхового случая (ДТП и др.)	13
8.	8	Отправка (получение) банковских (почтовых) переводов	18
9.	9	Установка стационарного телефона (смена телефонного тарифа)	7
10.	10	Оформление SIM-карты (номера) для мобильного телефона	160
11.	11	Подключение интернета и кабельного (спутникового) телевидения	39

№ п/п	Идентификатор услуги	Виды услуг	Количество респондентов, чел.
12.	12	Отправка (получение) почтовых отправлений (бандеролей, посылок, заказных писем) в негосударственных учреждениях	25
13.	13	Покупка (возврат) авиа и железнодорожных билетов	136
14.	14	Аренда жилых помещений, автомобилей	16
15.	15	Техническое (сервисное) обслуживание и ремонт автомобиля	41
16.	16.	Установка (ремонт) охранной сигнализации в доме, квартире, организации	14
17.	17	Другое (доставка продуктов питания, интернет-торговля и др.)	0
18.	18	Не получал услугу	320
19.		Всего:	1190



Рисунок 51 – Распределение предоставленных услуг респондентам в негосударственном секторе в 2019 году

На вопрос «Основываясь на Вашем опыте получения государственных (муниципальных) и негосударственных услуг, сравните, пожалуйста, качество их предоставления?» ответы респондентов распределились следующим образом: 529 человек (44,5 % опрошенных) ответили, что качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных и 49 человека (4,1%) выбрали противоположный ответ.

Ответ «Качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг примерно одинаковое» указали 206 респондентов, или 21,8% опрошенных. Необходимо ответить, что 32 человек (2,7%) не участвовали в опросе (рисунок 52).



Рисунок 52 – Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2019 г. с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе

По оценкам респондентов качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше качества предоставления услуг в негосударственном секторе.

### 6.1. Оценка качества предоставления данной негосударственной услуги



Рисунок 53 – Оценка качества предоставления негосударственной услуги в негосударственном секторе

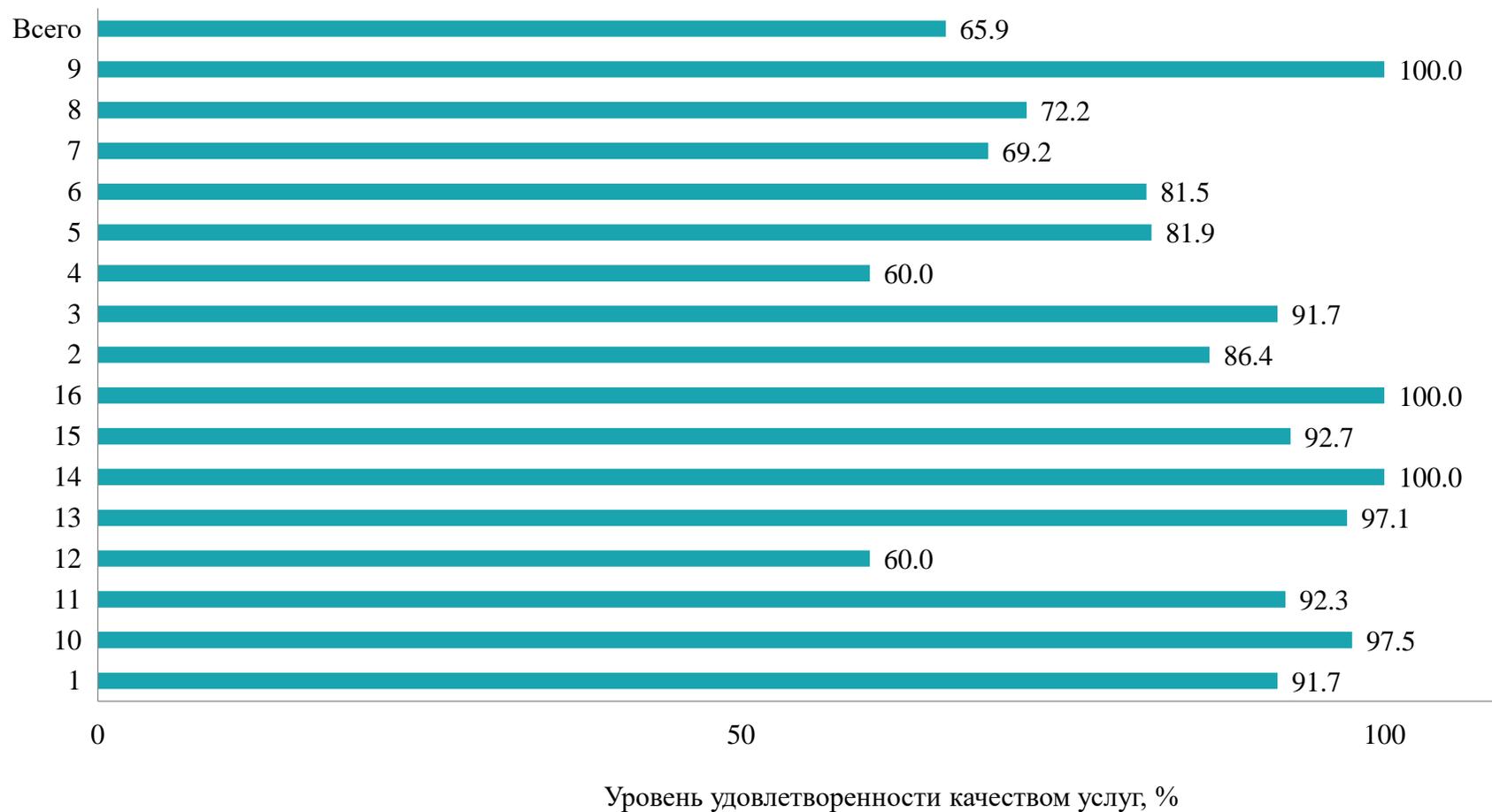
**6.2. Оценка времени ожидания в очереди на подачу запроса (документов)**

Рисунок 54 – Оценка качества предоставления негосударственной услуги в негосударственном секторе

### 6.3. Оценка сроков предоставления услуги

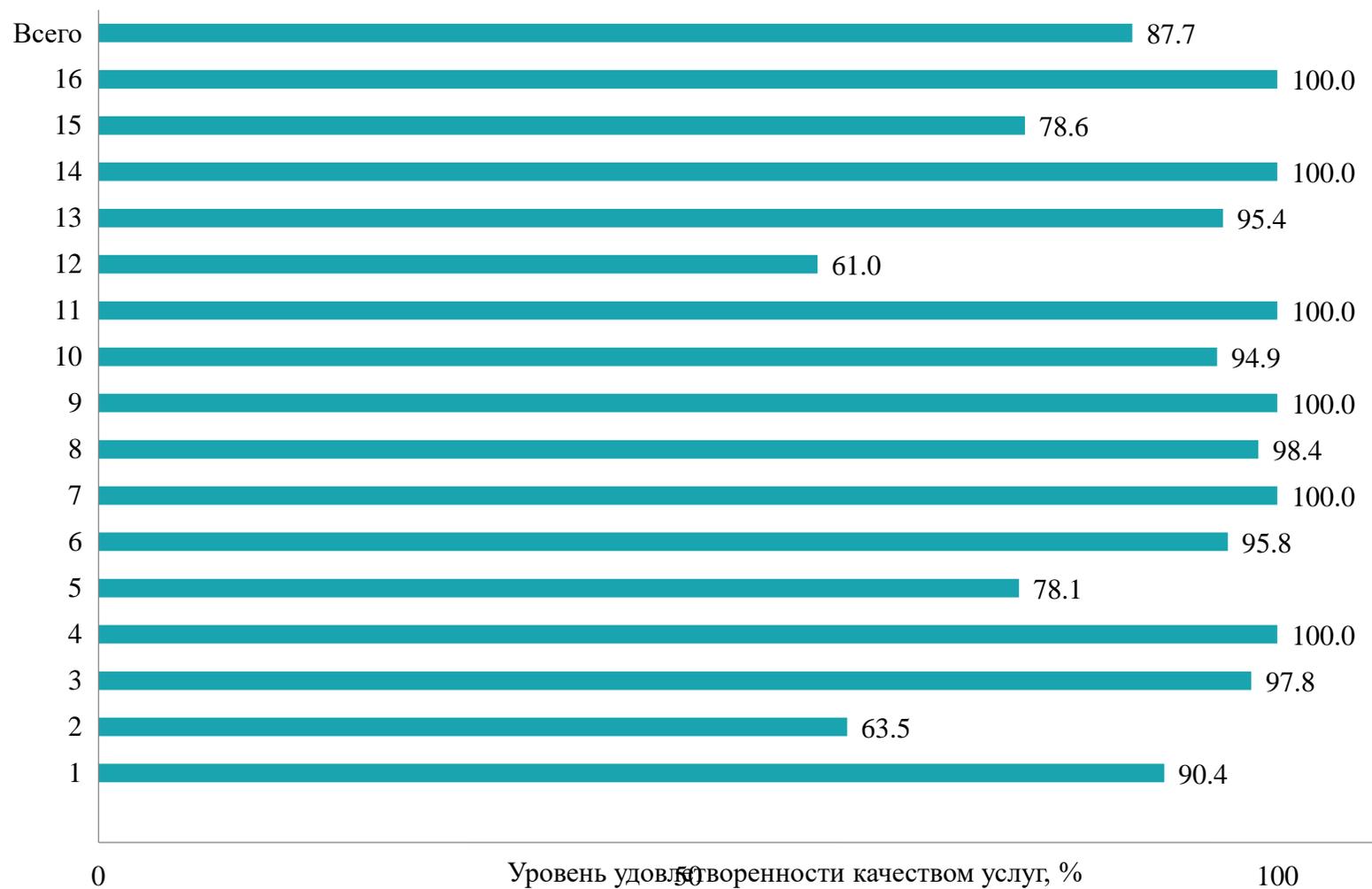


Рисунок 55 – Оценка сроков предоставления негосударственной услуги в негосударственном секторе

#### 6.4. Оценка условий ведения приема посетителей



Рисунок 56 – Оценка условий ведения приема посетителей при предоставлении негосударственной услуги в негосударственном секторе

### 6.5. Оценка доступности информации об услуге

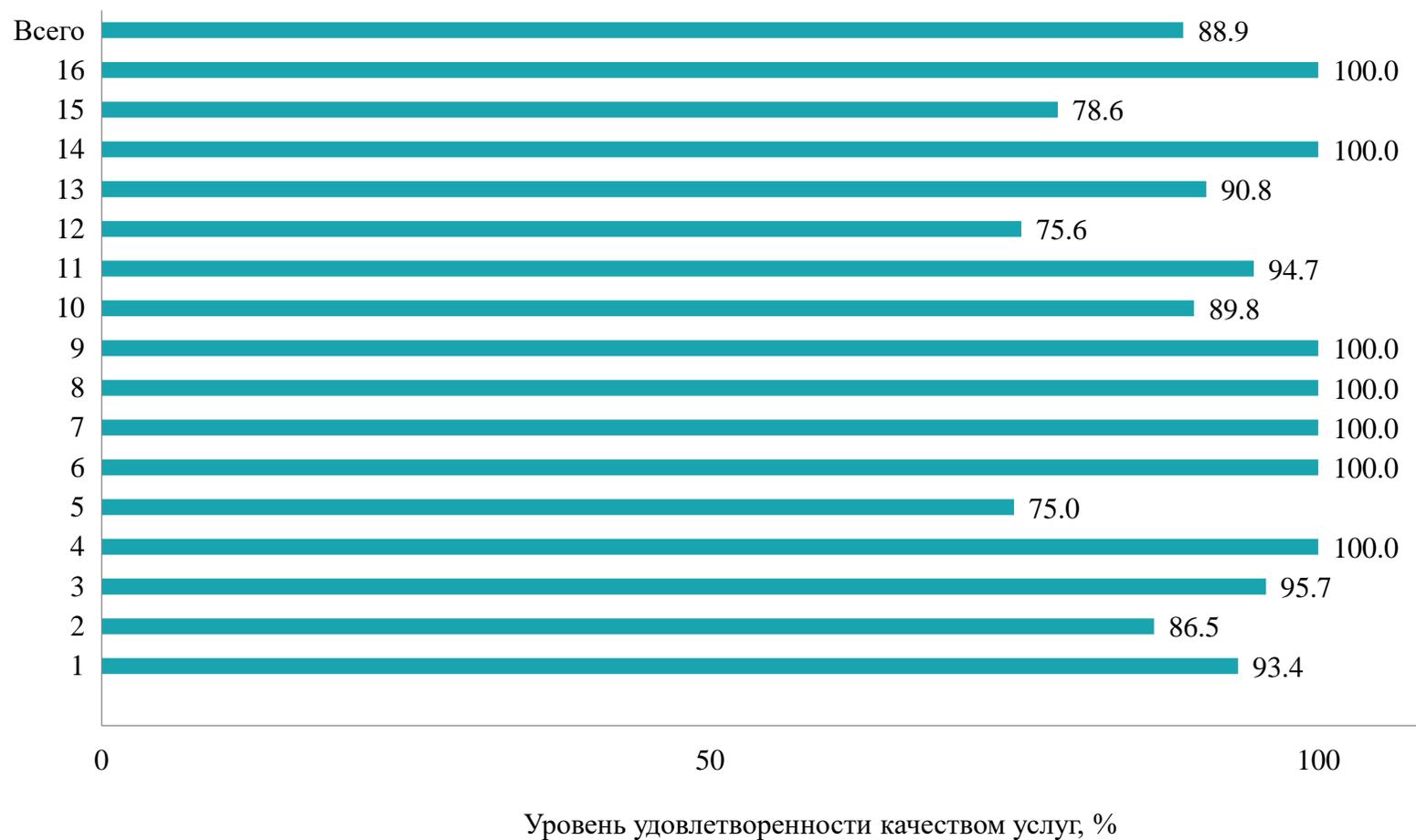


Рисунок 57 – Оценка доступности информации о негосударственной услуге в негосударственном секторе

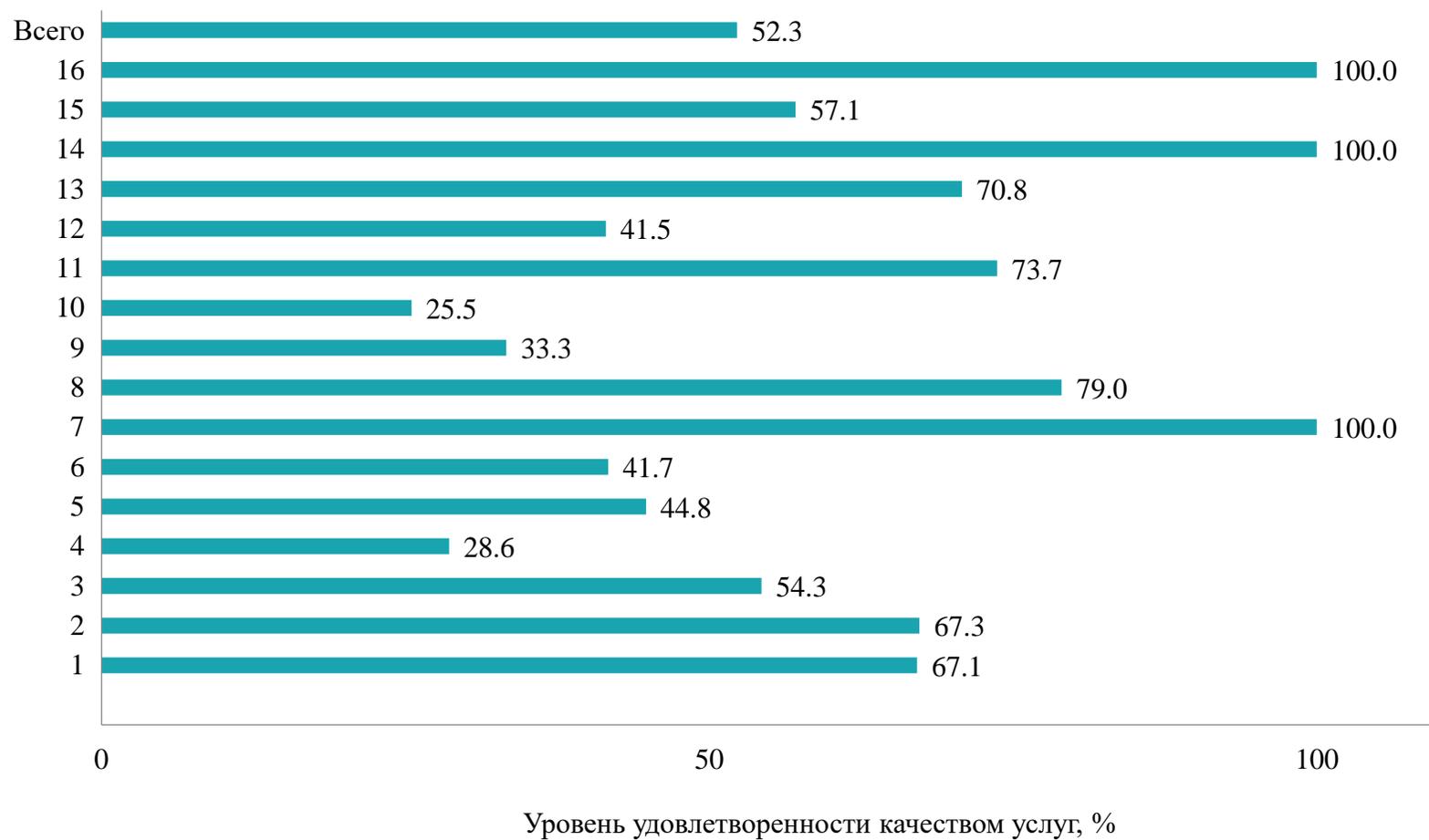
**6.6. Оценка вежливости сотрудников**

Рисунок 58 – Оценка вежливости сотрудника при оказании негосударственной услуги в негосударственном секторе

### 6.7. Оценка профессионализма сотрудников

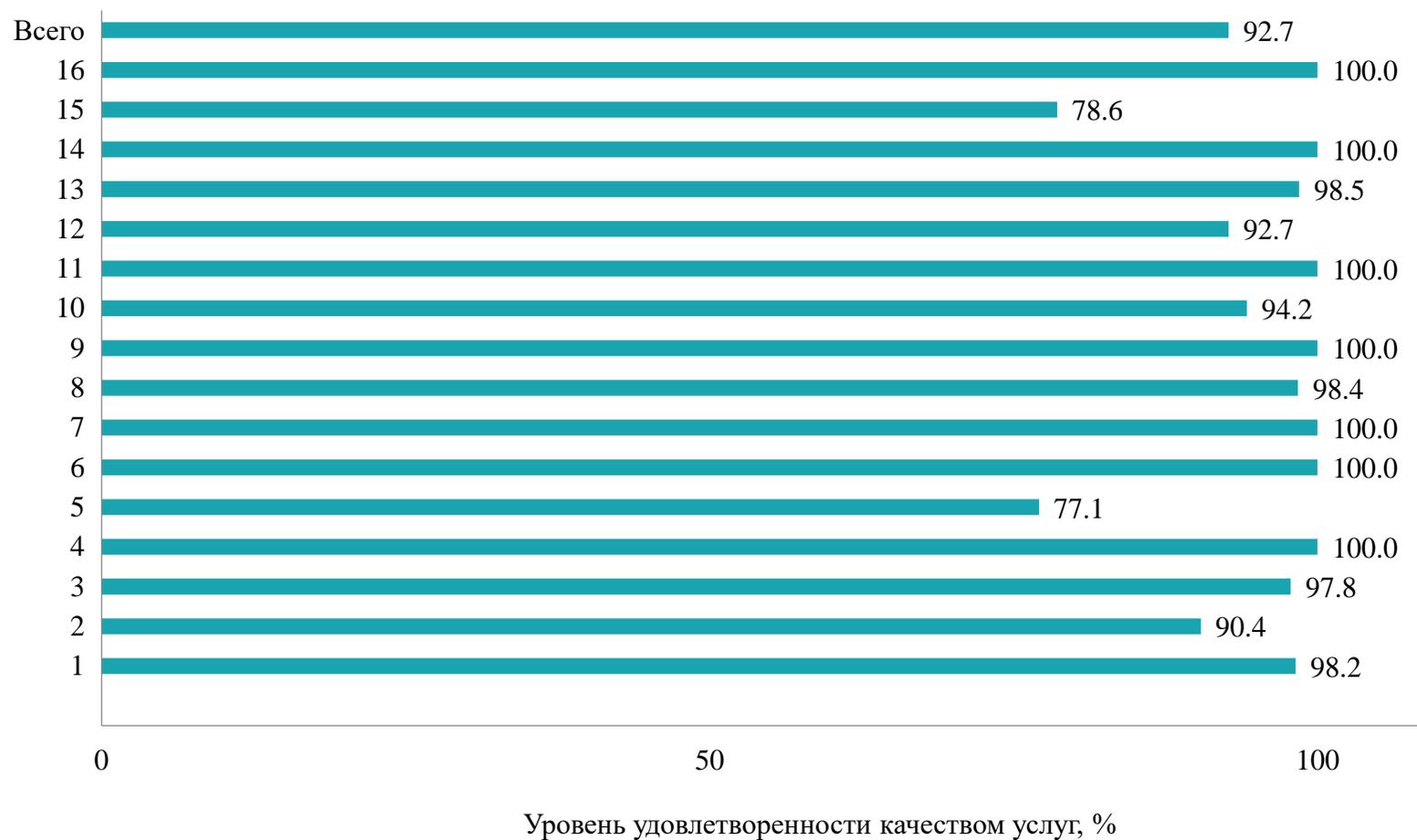


Рисунок 59 – Оценка профессионализма сотрудников при предоставлении негосударственной услуги в негосударственном секторе

### 6.8. Оценка количества обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата

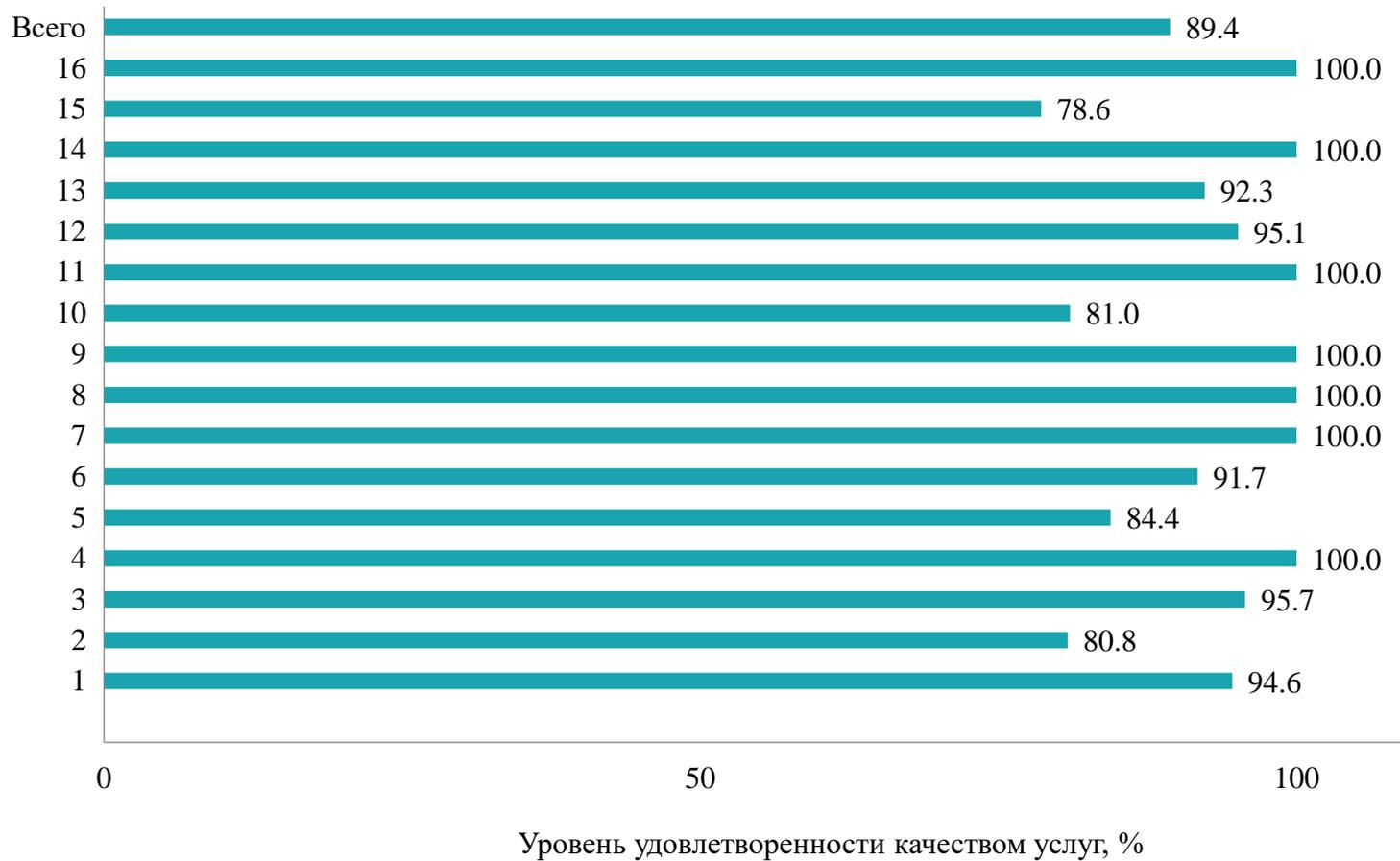


Рисунок 60 – Оценка количества обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата о негосударственной услуге в негосударственном секторе

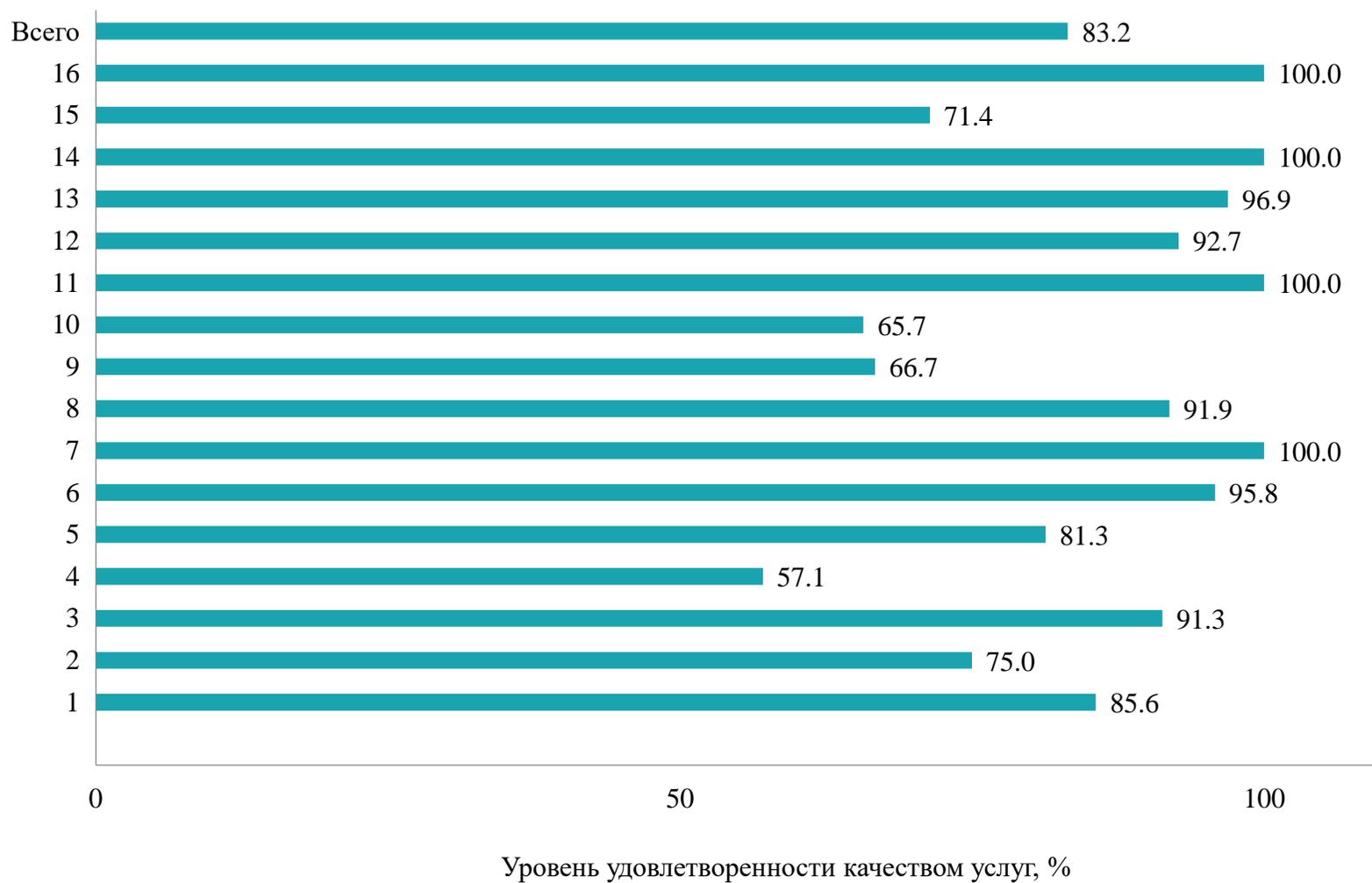
**6.9. Оценка количества документов, необходимых для получения услуги**

Рисунок 61 – Оценка количества документов, необходимых для получения негосударственной услуги в негосударственном секторе

## **7. Предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем**

Проведенный опрос позволяет сделать вывод о том, что обозначенные в Указе Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» целевые показатели имеют высокую степень достижения. Так, по оценкам респондентов, выполняются следующие целевые показатели: уровень удовлетворённости качеством предоставления государственных и муниципальных услуг; снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в органы государственной власти для получения одной государственной (муниципальной) услуги; сокращение времени ожидания в очереди.

В результате проведения социологического опроса выявлен высокий уровень оценки удовлетворенности респондентами таких параметров, как удовлетворенность временем предоставления государственных услуг; удовлетворенность временем ожидания в очереди при получении государственных услуг; удовлетворенность вежливостью и компетентностью сотрудников, взаимодействующих с заявителями при предоставлении государственных услуг; удовлетворенность комфортностью условий в помещении, в котором предоставляются государственные услуги; удовлетворенность доступностью информации о порядке предоставления государственных услуг.

По результатам социологического опроса получены ответы респондентов по оценке уровня предоставления услуг в сфере региональной политики и регионального развития (предоставление социальных выплат, содействие гражданам в поиске подходящей работы и т. д.), в сфере жилищной политики и жилищно-коммунального хозяйства (предоставление и согласование перепланировки жилых помещений, предоставление субсидий и т. д.).

Предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей:

Проведенный опрос показал, что модель оказания государственных и муниципальных услуг населению через филиалы МФЦ требует изменений в соответствии с современными потребностями общества и происходящими технологическими изменениями, в том числе с учетом комплекса взаимосвязанных внешних факторов, к которым относятся:

- резкое ускорение изменений во всех сферах жизнедеятельности человека в связи с переходом на цифровые технологии, активизировавшие масштабные культурные и социальные изменения;
- возрастающие потребности населения в получении наиболее широкого спектра услуг и сервисов в комфортных условиях в кратчайшие сроки, новые стандарты качества работы;
- активное внедрение цифровых технологий в сферу государственного управления, в том числе в области оказания госуслуг при недостаточно высоком уровне образования населения в части использования этих технологий, переход в «цифровую экономику» и др.

В результате проведенного исследования получен вывод о том, что при оценке качества предоставления услуг должна оцениваться как сама процедура оказания услуги, так и результативность услуги, соответствие ее результата ожиданиям потребителей. Результаты отчета, в части исследования доступности предоставления услуг, сформированы на основе параметрических, объективных показателей: территориальной, транспортной доступности места предоставления услуги, физической доступности услуги по месту ее предоставления (с учетом оборудования мест предоставления услуги приспособлениями для лиц с ограниченными возможностями здоровья), временной доступности предоставления услуги (временных затрат на все этапы получения услуги), информационной доступности (возможности получения актуальной, достоверной, полной информации об услуге). Качество же услуги есть комплексный показатель качества оказания услуги и конечного результата ее предоставления. При оценке качества предоставления услуги оценивалась как сама процедура оказания услуги, так и результативность услуги, соответствие ее результата ожиданиям потребителей. Полагаем, что

доступность услуг должна отражать нормативно закреплённые и непосредственно реализуемые возможности беспрепятственного доступа потребителей к получаемым услугам. Качество услуг в нормативно-правовых актах должно определяться как удовлетворяющий ожидания потребителя процесс и результат получения услуги.

Есть основание полагать, что повышению качества оказания гражданам государственных и муниципальных услуг будет способствовать реализация комплекса мероприятий на основе Концепции совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг и развития Системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (2020 - 2024 годы)<sup>3</sup>, в основу которого должен быть положен принцип клиентоориентированности, направленный на обеспечение оптимальных условий для удовлетворения индивидуальных потребностей каждого гражданина в любой жизненной ситуации, способствующий:

- максимальному увеличению видов услуг и сервисов, в том числе оказываемых в соответствии с принципами экстерриториальности и омниканальности с использованием единой облачной автоматизированной информационной системы МФЦ;
- согласованности и более технологичного взаимодействия МФЦ с органами власти, в том числе по вопросам защиты прав заявителей;
- адаптации населения к цифровому взаимодействию с государством как по вопросам получения государственных и муниципальных услуг, так и использованию иных государственных сервисов;
- применению единых стандартов деятельности МФЦ на территории всей Российской Федерации, выявлению и внедрению лучших практик развития МФЦ;
- формированию финансовой модели деятельности МФЦ;

---

<sup>3</sup><http://d-russia.ru/minekonomrazvitiya-vyuasnilo-mnenie-regionov-o-kontseptsii-mfts-2-0.html> (Опрос субъектов РФ о проекте Концепции совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг и развития Системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (2020 - 2024 годы))

- повышению кадрового потенциала системы МФЦ, в том числе с применением системы управления знаниями и др.

Анализ отзывов граждан по оценке государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти и местного самоуправления показал, что основными причинами низких оценок гражданами качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг являются: нарушение сроков предоставления услуг, отсутствие информации о ходе исполнения услуги, отсутствие исчерпывающего перечня необходимых документов на сайте, нарушение процедур предоставления услуг, низкая оценка поведения сотрудников при взаимодействии с гражданами.

Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области по отношению к предыдущему году в целом вырос до уровня 94,1 % (2018 г. - 90,8 %). В значительной степени это связано с уменьшением времени ожидания заявителей в очереди, автоматизации процессов предоставления услуг. Улучшен показатель со стороны основного поставщика социально значимых услуг - Департамента Смоленской области по социальному развитию – 93,3% (2018 г. – 92,6%).

По сравнению с 2018 годом выросло среднее время ожидания заявителей в очереди за предоставлением государственных и муниципальных услуг через филиалы СОГБУ МФЦ с 11 мин. до 18 мин. По данному показателю превышен нормативный уровень показателей в СОГБУ МФЦ (21 мин.), в Вяземском филиале СОГБУ МФЦ (19 мин.) и Рославльском филиале СОГБУ МФЦ (18 мин.).

Наиболее низкую оценку качества предоставления гражданам услуг в результате обращения через филиалы СОГБУ МФЦ дали заявители по оказанной им муниципальной услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (уровень удовлетворенности - 78,8%). Большой частью это вызвано недостаточно качественной организацией оказания услуги в Промышленном филиале СОГБУ МФЦ (в первую очередь повышенными временными затратами).

В целом рост временных издержек при получении услуг на базе указанных выше филиалов МФЦ привел к некоторому снижению уровня удовлетворенности качеством услуг, предоставленных заявителю через МФЦ с 96,7 % до 95,4 %.

Проблемы в качестве предоставления указанной выше услуги («Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения») испытывают органы местного самоуправления Заднепровского района г. Смоленска (уровень удовлетворенности заявителей - 85 %) и Промышленного района г. Смоленска (уровень удовлетворенности заявителей – 57,1 %).

По одной из наиболее востребованных муниципальных услуг – «Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, в отношении которых выдача разрешений на строительство осуществлялась Администрацией муниципального образования Смоленской области» уровень удовлетворенности гражданами качества услуги составил - 87,5 %. По Промышленному району г. Смоленска положительные отзывы отсутствуют.

В направлении повышения качества обслуживания со стороны органов власти заявители указали необходимость в первую очередь сокращения числа требуемых документов и формирование более удобного графика работы органов (учреждений).

Проведенный социологический опрос показал, что жителями Заднепровского района и Смоленского района отмечается плохая транспортная доступность исследуемых филиалов МФЦ, что обуславливает необходимость создания дополнительных многофункциональных центров в Заднепровском районе областного центра в целях повышения качества обслуживания населения города Смоленска и жителей Смоленского района.

Полагаем целесообразным переход к новому формату организации предоставления всех государственных и муниципальных услуг, услуг негосударственного сектора, носящих массовый социально-значимый характер или входящих в

«жизненную ситуацию» заявителя услуг осуществлять на основе разработки и комплексной реализации общесистемных мероприятий, направленных на решение таких задач, как:

- обеспечение предоставления в МФЦ всех государственных и муниципальных услуг, за исключением услуг, оказание которых в МФЦ невозможно (например, пограничный контроль) или нецелесообразно (например, психологическая поддержка, требующая глубокой квалификации сотрудников);
- подготовка органами власти планов передачи в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг и последующего сокращения (ликвидации) соответствующих фронт-офисов;
- определение перечня и порядка организации оказания в МФЦ наиболее востребованных у населения массовых и сопутствующих услуг негосударственного сектора, провести их ранжирование и классификацию по степени массовости, востребованности, сложности и обязательности;
- изменение подходов к формам, способам и порядку оказания услуг, в том числе, регулирование и переориентация заявителя на онлайн-каналы получения услуг, оказание помощи в получении услуг в электронной форме;
- переход от практики оказания отдельных услуг к комплексному решению вопросов гражданина, от разовых услуг – к пошаговому сопровождению при решении конкретной индивидуальной жизненной ситуации;
- обеспечение омниканальности предоставления услуг, в том числе возможность обращения за услугой в МФЦ и получения результата в личном кабинете на портале госуслуг и наоборот, получение результата в бумажном виде в МФЦ, при подаче заявления на портале госуслуг;
- определение механизмов и условий наделения МФЦ правом совершения юридически значимых действий и др.

В целом мониторинг подтверждает успешность реализация проекта по созданию и развитию сети МФЦ, внедрению принципа «одного окна» при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Отмечается рост посещаемости

МФЦ, что свидетельствует об их востребованности. Объекты функционируют в соответствии с концепцией, с соблюдением требований законодательства, регулирующего деятельность МФЦ. Отмечена высокая удовлетворенность граждан, записи в книгах жалоб и предложений содержат много благодарностей, положительных отзывов о деятельности и сотрудниках МФЦ, их компетентности, квалификации, доброжелательности и отзывчивости. Мониторинг процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ выявил устойчивую потребность в оказании квалифицированной консультационной помощи непосредственно специалистами органов власти по сложным, нетиповым вопросам, в том числе выходящим за рамки оказания услуг, либо требующих одновременного присутствия представителей нескольких ведомств. Есть основание полагать о целесообразности организации в МФЦ взаимодействия заявителей с органами власти и местного самоуправления (общественная приемная) по следующим направлениям: организация личного приема заявителей, в том числе проведение коллективных консультаций посредством присутствия специалистов органов власти и местного самоуправления в помещении МФЦ; информирование граждан о статусе мероприятий в соответствии с принятыми решениями.

С целью содействия гражданам и предпринимателям в получении услуг и сервисов в цифровой форме, а также популяризации современных форм взаимодействия населения и государства в МФЦ необходимо обеспечить: доступ к цифровым услугам и сервисам, что предполагает создание на базе МФЦ физических точек доступа к современным средствам коммуникации, каналам связи и государственным цифровым ресурсам; предоставление сервисов, предусматривающих выдачу бумажных документов, являющихся результатом оказания государственных и муниципальных услуг, заявления по которым направлены в цифровом виде.

С целью оказания содействия гражданам и организациям в защите своих прав при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе в части предоставления информации о причинах приостановления либо

отказа в предоставлении услуги, получения разъяснений, подготовки обжалований МФЦ необходимо наделить статусом представителя заявителя при взаимодействии с органами власти и организациями с правом применения следующих механизмов: получать информацию от органов власти по вопросам рассмотрения заявления на получение государственной или муниципальной услуги, в том числе в цифровом виде; осуществление консультирования заявителя в устной и письменной форме, в том числе о наличии либо отсутствии правовых оснований для обжалования действий (бездействий) органов власти, оказывающих услугу.

Комплексная реализация общесистемных мер, направленных на совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг, развитие системы МФЦ, и мероприятий, предусмотренных паспортом федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»<sup>5</sup>, позволит улучшить качество предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» путем формирования новых принципов их предоставления в МФЦ, в том числе на основе внедрения цифровых технологий и платформенных решений в сферах государственного управления.

Наблюдается выполнение показателей по ключевым параметрам качества и доступности государственных и муниципальных услуг для представителей бизнес-сообщества посредством снижения административных барьеров для бизнеса. Резервом роста является и решение указанных респондентами проблем: неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу; большие сроки получения услуги; отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги; требование избыточных документов, сведений; сложность заполнения официальных форм (бланков).

Доступность и качество государственных и муниципальных услуг являются важнейшими критериями оценки эффективности их предоставления органами государственного и муниципального управления в рамках административной

реформы. При этом, на законодательном уровне крайне нечетко установлено само определение данных понятий. Следовательно, важным является, во-первых, нормативное закрепление разграничения таких свойств государственных, муниципальных, социальных услуг, как доступность и качество; во-вторых, выработка общих требований к определению критериев качества предоставления государственных, муниципальных и социальных услуг и закрепление их в отраслевом законодательстве и административных регламентах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Следует отметить, что в исследуемых учреждениях соблюдаются требования к организации комфортной среды для маломобильных групп населения, в том числе наличие пандуса для передвижения детских и инвалидных колясок, мест общего пользования для лиц с ограниченными возможностями, бесплатной парковки для специализированных автотранспортных средств.

Специалисты МФЦ работают с большими массивами информации, охватывающими практически все отрасли и сферы государственного и муниципального управления. При этом работают они по клиентоориентированным технологиям, активно применяемым в бизнесе. Отсутствие единого стандарта на федеральном уровне к уровню профессионализма и управленческих компетенций работников МФЦ негативно сказывается на профессиональном уровне сотрудников МФЦ. Как результат, приобретя начальный опыт, многие переходят на более высокооплачиваемые должности в органах власти и в коммерческом секторе.

Есть основание полагать, что перспективным направлением повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг является разработка системы мероприятий, направленных на формирование внутреннего рынка специалистов МФЦ, способствующая развитию системы профессиональной ориентации молодежи на работу в МФЦ, созданию условий для адаптации специалистов и расширению системы наставничества. Кроме того, необходима организация обучения и повышение квалификации государственных служащих и сотрудников многофункциональных центров, а также

разработка и принятие профессионального стандарта «Специалист многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» как инструмента повышения качества оказания услуг органами власти и местного самоуправления.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Список филиалов МФЦ Смоленской области,  
в которых должны проводиться опросы населения

№	Наименование	Адрес
1.	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Смоленск, пер. Юннатов, д. 10
2.	Сафоновский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Сафоновский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Сафонов, мкр-н 1, д. 20
3.	Ярцевский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Ярцевский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская обл., г. Ярцево, ул. Карла Маркса, д. 13
4.	Гагаринский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Гагаринский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Гагарин, ул. Гагарина, д. 43
5.	Десногорский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Десногорский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Десногорск, 3-й мкр-н, д. 16а
6.	Дорогобужский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Дорогобужский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Дорогобуж, ул. Карла Маркса, д. 29
7.	Вяземский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Вяземский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Вязьма, ул. Парижской Коммуны, д. 13

№	Наименование	Адрес
8.	Рославльский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Рославльский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Рославль, мкр-н 34, д. 3
9.	Промышленный филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Промышленный МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ в г. Смоленске)	Смоленская обл., г. Смоленск, ул. Индустриальная, д. 2/13
10.	Руднянский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Руднянский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Рудня, пер. Ленинский, д. 1е
11.	Починковский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Починковский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Починок, ул. Карла Маркса, д.2
12.	Демидовский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Демидовский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Демидов, ул. Хренова, д. 18
13.	Велижский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Велижский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Велиж, ул. Кропоткина, д. 30
14.	Кардымовский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Кардымовский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, пгт. Кардымово, ул. Победы, д. 3

№	Наименование	Адрес
15.	Монастырщинский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Монастырщинский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область; пгт. Монастырщина, ул. Советская, д. 30
16.	Ельнинский филиал смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (Ельнинский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ)	Смоленская область, г. Ельня, ул. Советская, д. 32

Список муниципальных образований, городских округов г. Смоленска,  
в которых должны проводиться опросы населения

№пп.	Муниципальные образования, внутригородские районы г. Смоленска (тип застройки)
1.	Муниципальное образование «Вяземский район» Смоленской области
2.	Муниципальное образование «Гагаринский район» Смоленской области
3.	Муниципальное образование «Дорогобужский район» Смоленской области
4.	Муниципальное образование «Рославльский район» Смоленской области
5.	Муниципальное образование «Сафоновский район» Смоленской области
6.	Муниципальное образование «Смоленский район» Смоленской области
7.	Муниципальное образование «Ярцевский район» Смоленской области
8.	Муниципальное образование г. Десногорск
9.	Муниципальное образование г. Смоленск, в т. ч.:
9.1	Промышленный район
9.2	Ленинский район (исторический центр)
9.3	Заднепровский район (спальный район)
10.	Муниципальное образование «Руднянский район» Смоленской области
11.	Муниципальное образование «Починковский район» Смоленской области
12.	Муниципальное образование «Демидовский район» Смоленской области
13.	Муниципальное образование «Велижский район» Смоленской области
14.	Муниципальное образование «Кардымовский район» Смоленской области
15.	Муниципальное образование «Монастырщинский район» Смоленской области
16.	Муниципальное образование «Ельнинский район» Смоленской области

**Анкета****социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг**

**Цель опроса** - исследование общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами государственной власти, органами государственной власти Смоленской области или местного самоуправления, а также представляющими их учреждениями (**далее - органами власти**). **(Интервьюер, обратите внимание опрашиваемого на это сокращение).**

Под государственной (муниципальной) услугой (**далее - услуга**) **(Интервьюер, обратите внимание опрашиваемого на это сокращение)** в данном опросе понимаются действия органов власти по удовлетворению запроса граждан и их организаций в интересах установления, подтверждения, изменения, реализации своих прав и интересов в различных сферах жизнедеятельности. Это может быть выдача или обмен паспорта, регистрация по месту жительства, регистрация прав на дом, землю, выдача различных разрешений или лицензий, получение выписок, запрос официальной информации, обеспечение пособиями и пенсиями и т.д.

**Интервьюер, обратите внимание опрашиваемого: данный опрос не касается услуг, которые предоставляются учреждениями образования (вузами, школами — например, запись в школу, обучение; детсадами и др.), здравоохранения (больницами — например, запись на прием к врачу, лечение и др.), культуры, социального обеспечения.**

Опросу подлежат граждане РФ различных социально-демографических групп и слоев, в том числе представители бизнес-сообщества (предприниматели и представители предпринимателей, предприятий государственной, частной, смешанной и др. форм собственности), которые обращались в органы государственной власти или местного самоуправления за получением услуг в 2019 г. и на момент опроса получили конечный результат государственной услуги (положительное решение или отказ).

**Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).**

**Здравствуйте!**

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и местного самоуправления.

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ваше имя не будет фигурировать ни в одном из материалов опроса.

Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы.

### Инструкция интервьюеру.

1. Интервьюер, в начале опроса уточните у респондента, получал ли он услуги за 2019 г.

Для этого продемонстрируйте респонденту карточку с 1-ым вопросом анкеты с перечнем услуг. **Внимание! Если респондент не получал услуги в указанный период, т.е. не дал ответ на вопрос №1, следует поблагодарить его и завершить опрос. Данный факт необходимо зафиксировать и отметить в отчете интервьюера.**

2. Последовательно и точно зачитывайте все вопросы опросного листа и по каждому из них обводите порядковые номера ответов, выбранных респондентом.

3. Обратите внимание, что некоторые вопросы предусматривают несколько вариантов ответа.

4. Когда требуется записывать ответы, записывайте их разборчиво.

**1. Скажите, пожалуйста, обращались ли Вы в 2019 г. в органы власти или местного самоуправления, а также представляющие их учреждения за получением государственной или муниципальной услуги? Если да, то за какой?**

*(Отметьте в предлагаемом перечне государственных или муниципальных услуг все услуги, за которыми Вы обращались в 2019 году и получили их конечный результат (положительное решение или отказ). Если в перечне нет таких услуг, то напишите их самостоятельно в следующем вопросе.)*

1. Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций».

2. Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».

3. Муниципальная услуга «Прием и подготовка документов для выдачи разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилое в жилое».

4. Государственная услуга «Информирование о положении на рынке труда в Смоленской области».

5. Государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников».

6. Государственная услуга «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования».

7. Государственная услуга «Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности»

8. Государственная услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными».

9. Государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду».

10. Государственная услуга «Предоставление информации об объектах учета, содержащейся в реестре государственной собственности Смоленской области»

11. Государственная услуга «Сдача в аренду земельных участков, находящихся в государственной собственности Смоленской области».

12. Государственная услуга «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».

13. Государственная услуга «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти)».

14. Государственная услуга «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти)».

15. Государственная услуга «Выдача сертификатов на областной материнский (семейный) капитал».

16. Государственная услуга «Выплата средств областного материнского (семейного) капитала».

17. Государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области».

18. Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, которым присвоено звание «Ветеран труда Смоленской области».

19. Государственная услуга «Назначение и выплата пособия по беременности и родам».

20. Государственная услуга «Присвоение звания «Ветеран труда Смоленской области».
21. Государственная услуга «Присвоение звания «Ветеран труда».
22. Государственная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».
23. Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка».
24. Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».
25. Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла».
26. Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан из числа ветеранов, имеющих право на указанные меры социальной поддержки в соответствии с Федеральным законом «О ветеранах».
27. Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов».
28. Государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца».
29. Государственная услуга «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Смоленской области (за исключением организаций, указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»)».
30. Государственная услуга «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Смоленской области (за исключением организаций, указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»)».
31. Государственная услуга «Проведение аттестации в целях установления квалификационной категории педагогических работников областных государственных, муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность».
32. Государственная услуга «Подача заявления, выдача, переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области и выдача дубликата разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области».
33. Государственная услуга «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) Смоленской области, при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Смоленской области и указанные маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог».
34. Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»
35. Государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов».
36. Государственная услуга «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)».
37. Государственная услуга «Государственная регистрация тракторов, самоходных, дорожно-строительных машин и прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков».
38. Государственная услуга «Выплата единовременной материальной помощи на погребение».
39. Государственная услуга «Выплата социального пособия на погребение».
40. Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты на обеспечение полноценным питанием беременных женщин, кормящих матерей, а также детей в возрасте до трех лет, осуществляемые по заключению врачей».
41. Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования».
42. Муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения».
43. Муниципальная услуга «Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, в отношении которых выдача разрешений на строительство осуществлялась Администрацией муниципального образования Смоленской области».
44. Муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка».

45. Муниципальная услуга «Бесплатное предоставление гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков в собственность для индивидуального жилищного строительства, на территории муниципального образования Смоленской области».

46. Муниципальная услуга «Оформление и выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий».

**2. Получали ли Вы в 2019 году еще какие-либо государственные (муниципальные) услуги, предоставляемые органами государственной власти Смоленской области и органами местного самоуправления Смоленской области кроме указанных в вопросе 1? Пожалуйста, напишите**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**3. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на вопросы анкеты. Пожалуйста, укажите номер услуги из 1-го вопроса или напишите название услуги еще раз.**

**4. Получали ли Вы данную услугу в связи с предпринимательской деятельностью (Вашей, или представляемых Вами предпринимателей, предприятий, компаний любой формы собственности)?**

1. Да
2. Нет, только в собственных интересах или интересах гражданина

**5. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной (муниципальной) услугой?**

1. Положительное решение
2. Отказ

\*\*\*

*Имея в виду выбранную Вами услугу (если иное не указано в вопросе),  
ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы анкеты:*

**6. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?**

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

**7. Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?**

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

**8. Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?**

1. Да	} <i>переход к вопросу №10</i>
2. Нет	
3. Не знал (-а) о такой возможности	

**9. При Вашем посещении имелось ли специальное окно (кабинет) в органе власти или местного самоуправления, где обслуживались только заявители по предварительной записи?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**10. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в органы власти (местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной Вами услуги?**

Укажите сколько \_\_\_\_\_ раз(а).

**11. Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?**

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**12. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

1. Да - *переход к вопросу №14*
2. Нет

**13. Если не удалось, то почему? Можно выбрать несколько вариантов ответа.**

1. Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)
2. Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов
3. Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные
4. Не удалось подать документы в связи с большой очередью
5. Другая причина, *напишите сами* \_\_\_\_\_

*На 14 вопрос отвечают только те, кому потребовалось получить дополнительные документы, официально не установленные.*

**14. Если Вам потребовались дополнительные документы, официально не установленные, то какие? Укажите название документа и органа власти (учреждения), предоставляющего данный документ, а также стоимость и время, затраченное на получение данного документа.**

1. Документ	2. Орган власти (учреждение)	3. Стоимость, рублей	4. Время, дней
1.1. _____	2.1. _____	3.1. _____	4.1. _____

1.2. _____	2.2. _____	3.2. _____	4.2. _____
1.3. _____	2.3. _____	3.3. _____	4.3. _____

**15. Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?**

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу?**

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
<b>16. Вежливость</b>	1	2	3	4	5
<b>17. Профессионализм</b>	1	2	3	4	5

**18. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?**

1. Да
2. Нет

**Сколько времени Вы потратили на обращение в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением данной услуги? (Если не стояли в очереди, то проставляется «0»)**

**19. Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов)**

Укажите, пожалуйста 1. \_\_\_\_\_ (часов) 2. \_\_\_\_\_ (минут)

**20. Время ожидания в очереди на получение результата услуги**

Укажите, пожалуйста 1. \_\_\_\_\_ (часов) 2. \_\_\_\_\_ (минут)

**Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди при обращении за указанной Вами услугой? Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы.**

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
<b>21. Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)</b>	1	2	3	4	5

<b>22. Время ожидания в очереди на получение результата услуги</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
--	----------	----------	----------	----------	----------

**23. Если услуга предусматривала какие-либо официальные расходы (государственная пошлина), то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма?**

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**24. Скажите, пожалуйста, каковы Ваши (или представляемого Вами предпринимателя, предприятия, компании) общие материальные затраты на получение данной услуги? (официальные платежи (государственные пошлины), неофициальные расходы, выплаты посредникам и т.д.)**

*Укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_ руб.*

**25. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? Если да, сколько?**

1. Да, укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_ руб.
2. Нет

**26. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**27. Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) в учреждение до получения конечного результата.**

*Укажите, пожалуйста \_\_\_\_\_ календарных дней.*

**28. Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?**

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**29. Что из перечисленного имеется в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу? (Отметьте все, что имеется.)**

1. Пандусы для инвалидов
2. Консультант
3. Справочное бюро для информирования посетителей
4. Информационный стенд
5. Инфомат

6. Организована «электронная очередь»
7. Копировальный аппарат для посетителей
8. Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей
9. Предоставляются услуги нотариуса
10. Стулья (скамьи) для посетителей
11. Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей
12. Стол для работы с документами
13. Удобный стол для работы с документами
14. Кондиционер
15. Гардероб
16. Туалеты
17. Другое, *напишите* \_\_\_\_\_

**30. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?**

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**31. Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 7 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. Улучшилось
2. Скорее улучшилось
3. Осталось без изменений
4. Скорее ухудшилось
5. Ухудшилось
6. Затрудняюсь ответить
7. Не получал данную услугу ранее

**32. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?**

1. Да, хорошо
2. Приблизительно
3. Нет

**33. Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ»)** (МФЦ - учреждение, созданное в целях организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг)!

1. Знаю	
2. Что-то слышал (-а)	
3. Слышу сейчас впервые	} <i>переход к вопросу №37</i>

4. Затрудняюсь ответить	
-------------------------	--

**34. Обращались ли Вы в МФЦ для получения данной услуги?**

1. Да
2. Нет - *переход к вопросу №36*

**35. Если обращались, удалось ли Вам получить в полном объеме данную услугу в МФЦ?**

1. Да, полностью
2. Да, частично, подал (-а) документы (запрос) на получение услуги, а за конечным результатом обращался (-ась) непосредственно в орган власти (учреждение)
3. Нет, данная услуга не предоставлялась

**36. Пользовались ли Вы услугами центра телефонного обслуживания МФЦ (ЦТО)?**

1. Да
2. Нет - *переход к вопросу № 38*

**37. Оцените компетентность специалиста и полноту полученной консультационной информации в ЦТО в МФЦ (степень удовлетворенности услугой ЦТО)?**

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

**38. Пользовались ли Вы информацией или услугами Интернет-портала МФЦ**

1. Да
2. Нет - *переход к вопросу № 40*

**39. Оцените качество и доступность получения информации через Интернет-портал МФЦ (<http://мфц67.рф/>)**

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

**40. При получении государственной (муниципальной) услуги использовали ли Вы «Интернет» (официальные интернет-сайты органов власти и порталы государственных и муниципальных услуг, мобильные устройства (телефон, планшет и пр.), электронную почту, терминалы самообслуживания?)**

1. Да
2. Нет - *переход к вопросу № 45*

**41. Оцените общее качество предоставленной Вам государственной (муниципальной) услуги в электронном виде (указанной в вопросе № 40) (степень удовлетворенности)**

1. Очень хорошо

2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

**42. Использовали ли Вы возможности Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) или портала государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области (<http://pgu.admin-smolensk.ru>) для получения данной услуги (получение информации, бланков, осуществление платежей и т.д.)?**

1. Да
2. Нет - *переход к вопросу №45*

**43. Если да, то для каких целей?**

1. Для получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположению органа власти, времени приема запросов)
2. Для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых ведомств, документов
3. Для записи на прием (электронная очередь)
4. Для направления запроса на предоставление услуги
5. Для получения результата услуги
6. Другое, *напишите* \_\_\_\_\_

**44. Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале?**

1. Да
2. Нет

**45. Если Вас не устраивает качество предоставления услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?**

1. Да
2. Нет

**46. Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 7 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?**

1. Да
2. Нет

*На вопросы 47 и 48 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.*

**47. Если да, то куда именно обращались? Отметьте то, куда обращались.**

1. Непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги
2. К руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги
3. К руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу
4. В вышестоящий орган

5. В суд
6. Другое, укажите \_\_\_\_\_

**48. Если Вы обращались с жалобой, то, как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?**

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

**49. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?**

*Назовите все, с чем сталкивались.*

1. Требование избыточных документов, сведений
2. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги
3. Ошибки в конечном результате предоставления услуги
4. Сложность заполнения официальных форм (бланков)
5. Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу
6. Большие очереди
7. Хождение по многим кабинетам, учреждениям
8. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
9. Большие сроки получения услуги
10. Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)
11. Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги
12. Недостаточная компетентность, грубость сотрудников
13. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)
14. Плохие условия ведения приема посетителей
15. Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги
16. Плохая территориальная доступность органа власти
17. Другое, укажите сами \_\_\_\_\_

**50. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем? Можно отметить не более 5 вариантов.**

1. Сокращение срока предоставления услуги
2. Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)
3. Улучшение условий ведения приема посетителей
4. Сокращение числа требуемых документов
5. Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения
6. Уменьшение стоимости услуги
7. Упрощение заполнения запросов, официальных бланков
8. Удобство графика работы учреждения
9. Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм
10. Вежливость и профессионализм сотрудников
11. Улучшение территориальной доступности органа власти

12. Получение информации о стадии рассмотрения обращения

13. Другое, укажите сами \_\_\_\_\_

**Несколько вопросов о получении услуг негосударственного сектора экономики**

**51. Скажите, пожалуйста, приходилось ли Вам в течение 2019 года получать следующие негосударственные услуги? Если да, то какие?**

*(Отметьте в предлагаемом перечне негосударственных услуг те, за которыми Вы обращались в 2019 году и получили конечный результат (положительное решение или отказ.)*

1. Открытие счета в банке (получение банковской карты)
2. Получение кредита (получение потребительского, ипотечного, автокредита, кредита для бизнеса)
3. Оформление банковских вкладов и депозитов
4. Получение полиса обязательного медицинского страхования
5. Получение полиса ОСАГО (КАСКО)
6. Страхование строений, квартир, домашнего и иного имущества
7. Получение выплат при наступлении страхового случая (ДТП и др.)
8. Отправка (получение) банковских (почтовых) переводов
9. Установка стационарного телефона (смена телефонного тарифа)
10. Оформление SIM-карты (номера) для мобильного телефона
11. Подключение интернета и кабельного (спутникового) телевидения
12. Отправка (получение) почтовых отправлений (бандеролей, посылок, заказных писем) в негосударственных учреждениях
13. Покупка (возврат) авиа и железнодорожных билетов
14. Аренда жилых помещений, автомобилей
15. Техническое (сервисное) обслуживание и ремонт автомобиля
16. Установка (ремонт) охранной сигнализации в доме, квартире, организации
17. Другое, напишите \_\_\_\_\_
18. Не получал услугу - *переход к вопросу №63*

**52. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на несколько вопросов анкеты. Пожалуйста, укажите номер услуги из 51-го вопроса или напишите название услуги еще раз**

\_\_\_\_\_

**53. Как Вы оцениваете качество предоставления данной негосударственной услуги?**

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

**Устраняют ли Вас следующие обстоятельства предоставления данной негосударственной услуги? Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы.**

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
54. Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)	1	2	3	4	5
55. Срок предоставления услуги	1	2	3	4	5
56. Условия ведения приема посетителей	1	2	3	4	5
57. Доступность информации об услуге	1	2	3	4	5
58. Вежливость сотрудников	1	2	3	4	5
59. Профессионализм сотрудников	1	2	3	4	5
60. Количество обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата	1	2	3	4	5
61. Количество документов, необходимых для получения услуги	1	2	3	4	5

62. Основываясь на Вашем опыте получения государственных (муниципальных) и негосударственных услуг, сравните, пожалуйста, качество их предоставления?

1. Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных
2. Качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг примерно одинаковое
3. Качество предоставления негосударственных услуг выше государственных (муниципальных)
4. Затрудняюсь ответить

*В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые дополнительные сведения, в т.ч. о себе:*

63. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

64. В каком году Вы родились?

В 19 \_\_\_\_\_ году

**65. Ваше образование**

1. Высшее или незаконченное высшее
2. Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.)
3. Полное среднее (средняя школа)
4. Неполное среднее, начальное

**66. Есть ли у Вас доступ в Интернет?**

1. Да
2. Нет

**67. Ваше основное занятие**

1. Работаю по найму
2. Занимаюсь предпринимательской деятельностью
3. Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью одновременно
4. Не работаю, на пенсии
5. Занимаюсь домашним хозяйством
6. Временно не работаю, ищу работу
7. Студент, учащийся
8. Другое, *уточните* \_\_\_\_\_

**68. Имеется ли у Вас группа инвалидности?**

1. Да
2. Нет - *переход к вопросу № 70*

*На 69 вопрос отвечают только те, кому установлена группа инвалидности .*

**69. Как Вы оцениваете уровень доступности услуги, за получением которой Вы обращались (из ответа на вопрос 1 Анкеты) и самого объекта, на базе которого организовано её предоставление?**

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

**70. Как Вы оцениваете уровень своего материального положения?**

1. Высокий, материальных затруднений нет
2. Сравнительно высокий, хотя некоторые покупки не по карману
3. Средний, денег хватает лишь на основные продукты и одежду
4. Денег не хватает на продукты и одежду
5. Очень низкий, живу в крайней нужде
6. Затрудняюсь ответить

*Благодарим Вас за участие в опросе!*

\*\*\*

*Заполняется организатором опроса и интервьюером.*

**71. Населенный пункт, в котором проведен опрос.**

1. Областной центр
2. Город (но не областной центр), поселок городского типа
3. Село, деревня

**72. Название населенного пункта, напишите** \_\_\_\_\_

**Подпись** \_\_\_\_\_ **Фамилия интервьюера** \_\_\_\_\_

Инструкция интервьюера по соблюдению научных стандартов  
осуществления опроса населения

Уважаемый интервьюер!

Вы являетесь участником социологического исследования, целью которого является выявление и анализ удовлетворенности граждан качеством предоставляемых им государственных и муниципальных услуг.

В период опроса интервьюер является основным исполнителем работ и обеспечивает качество конечных результатов исследования. От Вашей добросовестности и ответственности зависят полнота и точность учета мнений различных групп населения.

Прежде чем приступить к опросу, Вам необходимо изучить *все* положения данной инструкции, а также текст вопросника. Строго соблюдайте все требования инструкции. В случае их нарушения результаты опроса могут оказаться бесполезными.

*Общие принципы проведения опроса*

1. Опросу в данном исследовании подлежит взрослое население различных социально-демографических групп и слоев, то есть лица в возрасте 18 лет и старше, постоянно проживающие в данном населенном пункте Смоленской области, которые в течение 2019 г. обращались в органы государственной власти или местного самоуправления, представляющие их учреждения (*далее также - органы власти*), МФЦ за получением государственных (муниципальных) услуг и на момент опроса получили конечный результат (положительное решение или отказ).

Под государственной (муниципальной) услугой (*далее также — услуга*) понимаются действия органов исполнительной власти Смоленской области, органов муниципального управления, представляющих их учреждений по удовлетворению запроса граждан и их организаций в интересах установления, подтверждения, изменения, реализации своих прав и интересов в различных сферах жизнедеятельности. Это может быть выдача или обмен паспорта, регистрация по месту жительства, регистрация прав на дом, землю, выдача различных разрешений или лицензий, получение выписок, запрос официальной информации, обеспечение пособиями и пенсиями и т.д.

Обратите внимание опрашиваемых: данный опрос не касается услуг, которые предоставляются учреждениями образования (вузами, школами - например, запись в школу, обучение; детсадами...), здравоохранения (больницами - например, запись на прием к врачу, лечение...), культуры, социального обеспечения (за исключением случаев, указанных в приводимом в анкете перечне).

2. Исследование осуществляется методом индивидуального формализованного интервью на дому респондента («лицом к лицу»).

3. Интервьюер, строго придерживаясь текста вопросника и требований данной инструкции, *устно* задает вопросы опрашиваемому и *собственноручно* фиксирует его ответы - либо обводя *кружками* номера соответствующих позиций, либо записывая ответы *словами* на специально отведенных для этого местах (линейках). Все записи в анкете делаются только *ручкой* и должны быть четкими и разборчивыми. При этом следует использовать пасту или чернила темного цвета и аккуратно обводить цифры альтернатив (ответов). В случае ошибки исправление делается следующим образом: *перечеркивается* ошибочный кружок, *обводится* кружком цифра правильного варианта ответа и ставится *подпись* интервьюера.

4. Главная задача интервьюера заключается в том, чтобы зафиксировать подлинную, неискаженную, никак и никем не подсказанную позицию *данного респондента*. Чтобы добиться этого интервьюер должен:

- по возможности исключить на время опроса контакты респондента с другими лицами (членами семьи, соседями, гостями и т.д.), обсуждение с ними содержания вопросов и ответов. В анкете должно быть зафиксировано только *личное* мнение респондента;
- интервьюер не должен высказывать своего отношения к проблемам, содержащимся в анкете, ни до, ни во время, ни после интервью. В ходе интервью не должно быть ни обсуждений, ни полемики между интервьюером и респондентом;
- рекомендуется молчаливое одобрение любого высказывания, суждения и т.п.;
- нельзя отождествлять мнение, выраженное респондентом в свободном, оригинальном высказывании с той или иной кодовой позицией анкеты. Такое высказывание записывается на полях анкеты, рядом с предложенными по этому вопросу альтернативами (ответами), при этом ни одна из альтернатив *не обводится*;
- ответы на открытые вопросы необходимо фиксировать, по возможности строго следуя лексике респондента. Если респондент не вполне ясно изложил свое мнение, следует попросить его уточнить высказывание;
- интервьюер не должен спешить с записью варианта ответа. Не следует, не дождавшись конца ответа, записывать тот, который давался значительным числом респондентов в ходе предыдущих интервью, так как респондент, увидев, что ответ записан, решает, что так правильнее и не уточняет свою позицию;
- при получении ответов на вопросы анкеты интервьюер (если нет дополнительной инструкции) не должен подсказывать или разъяснять респондентам смысл вопросов, вариантов ответов, значение слов или терминов, непонятных респонденту. Если респондент не понимает вопрос, интервьюер должен повторить его еще раз, помедленнее, не изменяя формы вопроса. Если и при повторном зачитывании вопроса, вариантов ответа респондент явно затрудняется или отказывается отвечать, необходимо отметить соответствующие кодовые позиции («затрудняюсь ответить», «Не знаю», «Отказ»). Вместе с тем интервьюер не должен сам предлагать эти варианты ответа.
- Наряду с формулировками и сопровождающими их вариантами ответов в анкете содержатся также пояснения по способу фиксирования ответов на отдельные вопросы и заполнению таблиц. Интервьюер должен внимательно ознакомиться с указаниями по заполнению анкеты и строго придерживаться их во время опроса.
- Содержание анкеты и особенности проведения интервью должны быть тщательно изучены интервьюером *до начала* опроса. Все вопросы, возникшие при изучении инструкции, содержания анкеты и способов ее заполнения, выясняются у руководителя опроса в ходе инструктажа. Любое нарушение указаний к заполнению анкеты является грубой ошибкой, ведущей к снижению качества полевых работ.
- Качественно заполненной является анкета, в которой на каждый вопрос есть отмеченный (в соответствии с инструкцией) ответ или соответствующая пометка интервьюера о причине отсутствия ответа. Если анкета заполнена не полностью или неправильно (не в соответствии с требованиями инструкции) оплата за данную анкету снижается пропорционально проценту брака.

#### *Вводная часть опроса*

Интервьюеру следует, прежде всего, представиться, предъявить удостоверение и сообщить о целях своего визита. Примерный текст вводной беседы предлагается в анкете. Композиция вводной беседы может меняться интервьюером в зависимости от конкретной ситуации.

Задача интервьюера при знакомстве с респондентом и членами его семьи - создать доброжелательную, спокойную атмосферу для предстоящей беседы, убедить в важности и необходимости участия в опросе именно данного человека.

На протяжении всего опроса интервьюер должен быть вежливым, корректным и не забывать, что участие респондента в опросе всегда носит добровольный характер - респондент в любой момент имеет право отказаться отвечать как на какой-либо конкретный вопрос, так и от продолжения участвовать в опросе в целом. В случае категорического отказа респондента от участия в опросе интервьюер должен выразить сожаление, извиниться за причиненное беспокойство и попроситься. Причина отказа вносится интервьюером в Бланк поиска респондента. Однако такого рода случаи должны быть сведены к минимуму.

Интервьюеру следует объяснить, что социологи стремятся выяснить и учесть подлинные мнения, настроения и пожелания людей. В связи с этим следует предложить респонденту серьезно отнестись к тем вопросам, которые ему будут заданы, и попросить его быть откровенным, поскольку собранная информация будет использоваться только в обобщенном виде после обработки на ЭВМ.

После этого переходите к непосредственному опросу.

*Благодарим Вас за работу и надеемся, что она будет успешной и качественной.*