

**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2018 ГОДУ**

(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

2018 год

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 2018 году	19
1.3. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА АНКЕТ	23
1.3.1. Визуальный контроль анкет	24
1.3.2. Контрольный опрос.....	24
1.4. Социально-демографические характеристики реализованной выборочной совокупности.....	25
1.5. Количество респондентов, подававших жалобы, связанные с качеством предоставления услуг в 2018 году	29
2. ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2018 ГОДУ	31
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).....	31
3. АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО ОЦЕНКЕ СТЕПЕНИ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2018 ГОДУ	34
3.1. Список наиболее востребованных видов государственных и муниципальных услуг, выявленных по итогам мониторинга.....	34
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.....	38
3.2.1. Уровень удовлетворенности качества предоставления представителям бизнес-сообщества государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью, в разрезе филиалов СОГБУ МФЦ	53

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	61
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	62
3.3. Описание проблем, с которыми сталкиваются заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг	63
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	77
3.5. Оценка субъектами предпринимательства уровня административных барьеров.....	79
3.6. Результаты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления	81
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	104
3.8. Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах СОГБУ МФЦ.....	105
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.....	112
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
4.ВОСТРЕБОВАННОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЦЕЛОМ И ИХ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ В 2018 ГОДУ.....	126
4.1. Снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления)	144

4.2. Сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных и муниципальных услуг.....	151
5. ДАННЫЕ О РЕЗУЛЬТАТАХ ИССЛЕДОВАНИЯ ИНЫХ ПАРАМЕТРОВ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2018 ГОДУ	157
6. СРАВНЕНИЕ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2018 ГОДУ С УРОВНЕМ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В НЕГОСУДАРСТВЕННОМ СЕКТОРЕ	164
6.1. Оценка качества предоставления данной негосударственной услуги.....	169
6.2. Оценка времени ожидания в очереди на подачу запроса (документов)	171
6.3. Оценка сроков предоставления услуги.....	173
6.4. Оценка условий ведения приема посетителей	175
6.5. Оценка доступности информации об услуге.....	177
6.6. Оценка вежливости сотрудников	179
6.7. Оценка профессионализма сотрудников	181
6.8. Оценка количества обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата	183
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.....	187
ПРИЛОЖЕНИЯ	191

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 2018 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»¹ (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»², 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 государственной службы Российской Федерации.

¹ Постановление Администрации Смоленской области от 20 ноября 2013 года № 926 (в ред. постановления Администрации Смоленской области от 22.03.2017 N 158) [Электронный ресурс] Режим доступа (Дата обращения 03.11.2017)

² Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"//Российская газета от 09.05/2012[Электронный ресурс] Режим доступа URL <https://rg.ru/2010/07/30/gosusl-dok.html> (Дата обращения 03.11.2017)

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:

- выявление востребованности и динамики востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов;
- выявление 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;

- выявление 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;

- выявление 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;

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

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

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

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 с использованием межведомственного информационного взаимодействия.

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 2018 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 должны проводиться опросы населения приводится 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 2018 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 67 вопросов, из них 54 «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).

Масштабы и тип выборки были согласованы с Заказчиком.

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 2018 года, было проведено интервьюирование населения Смоленской области, согласно выборке. Одновременно осуществлялся визуальный контроль качества заполнения анкет.

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 нижеследующей таблице.

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

№ п/п	Наименование	Сокращенное обозначение	Местоположение
1.	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
2.	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
3.	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
4.	Дорогобужский филиал Смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению»	Дорогобужский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	Смоленская область, Дорогобужский р-н, г. Дорогобуж, ул. Карла Маркса, д. 29

№ п/п	Наименование	Сокращенное обозначение	Местоположение
5.	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
6.	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
7.	Сафоновский филиал Смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению»	Сафоновский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	Смоленская область, г. Сафоново, мкр-н 1, д. 20
8.	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению»	СОГБУ МФЦ	Смоленская область, г. Смоленск, пер. Юннатов, д. 10
9.	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

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 **1806** жителям Смоленской области (рис.1).

Практически каждый четвертый житель ответил отказом на просьбу принять участие в социологическом опросе (количество отказавшихся – **450** человек), из них практически каждый третий ссылался на нежелание отвечать на какие-либо вопросы с фиксацией ответов. Остальные мотивировали отказ как занятость другими делами или ограниченностью времени на интервьюирование.

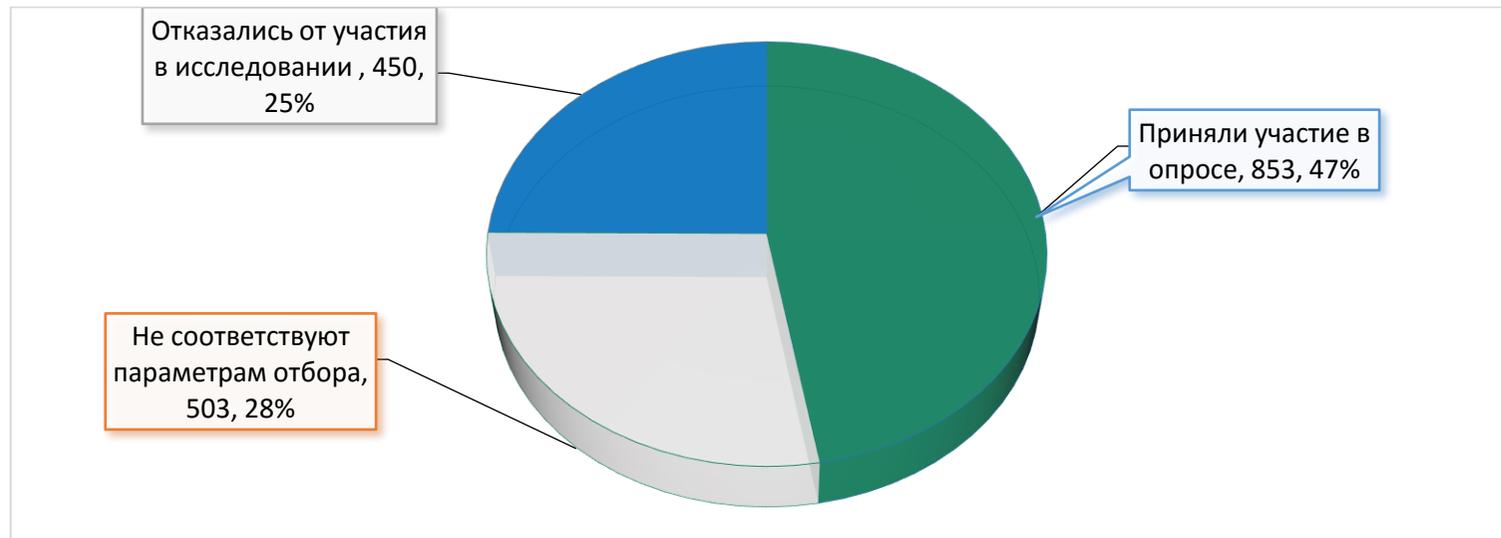


Рисунок 1 – Структура общего количества жителей Смоленской области, которым было предложено принять участие в социологическом опросе» в 2018 году

Из выборочной совокупности жителей Смоленской области, согласившихся ответить на вопросы о качестве предоставляемых государственных или муниципальных услуг в 2018 году, были исключены **503** человека как

несоответствующие критериям отбора, обозначенных в ТЗ п.4.2.2. Как правило, это респонденты моложе 18 лет и жители, обращавшиеся за получением федеральных услуг (получение 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 2018 году.

В результате объем выборочной совокупности жителей Смоленской области, согласившихся ответить на вопросы о качестве предоставляемых государственных или муниципальных услуг в 2018 году, составил **853** 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 2018 году и получили их конечный результат (положительное решение или отказ), перечень приведен в таблице 1, где в столбце 1 указан идентификатор услуги (далее – ИД услуги), в столбце 2 – вид государственных или муниципальных услуг.

Таблица 2 - Перечень основных видов государственных или муниципальных услуг, за которыми обращались респонденты в 2018 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 «Выдача разрешения на строительство в случае, если строительство, реконструкцию объекта капитального строительства планируется осуществить на территории муниципального образования»
3	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»
4	Муниципальная услуга «Прием и подготовка документов для выдачи разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилое в жилое»

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

ИД услуги	Виды услуг
1	2
19	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, которым присвоено звание «Ветеран труда Смоленской области»
20	Государственная услуга «Назначение и выплата пособия по беременности и родам»
21	Государственная услуга «Присвоение звания «Ветеран труда Смоленской области»
22	Государственная услуга «Присвоение звания «Ветеран труда»
23	Государственная услуга Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».
24	Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка».
25	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».
26	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»
27	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»
28	Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов»
29	Государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца»
30	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»)»
31	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»)»
32	Государственная услуга «Проведение аттестации в целях установления квалификационной категории педагогических работников областных государственных, муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность»
33	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»
34	Государственная услуга «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного

ИД услуги	Виды услуг
1	2
	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»
35	Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»
36	Государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов»
37	Государственная услуга «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)»
38	Государственная услуга «Государственная регистрация тракторов, самоходных, дорожно-строительных машин и прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков»
39	Государственная услуга «Выплата единовременной материальной помощи на погребение»
40	Государственная услуга «Выплата социального пособия на погребение»
41	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»
42	Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования».
43	Муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения»
44	Муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка»
45	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву»
46	Муниципальная услуга «Присвоение адреса объектам недвижимости и земельным участкам»
47	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты многодетным семьям, проживающим на территории Смоленской области»
48	Государственная услуга «Назначение и выплата ежегодной денежной выплаты лицам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России»»
49	Муниципальная услуга «Выдача выписок и справок из похозяйственной книги»
50	Государственная услуга «Назначение и выплата отдельным категориям граждан, работающих и проживающих в сельской

ИД услуги	Виды услуг
1	2
	местности, поселках городского типа или городах на территории Смоленской области, ежемесячной денежной выплаты»
51	Муниципальная услуга «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальной образовательной организации, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»
52	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»
53	Муниципальная услуга "Выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий"
54	Муниципальная услуга «Присвоение адреса объектам недвижимости и земельным участкам»
59	Государственная услуга «Предоставление государственной социальной помощи на основании социального контракта»
55	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»
56	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты многодетным семьям»
57	Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы на территории Смоленской области»
58	Муниципальная услуга "Оформление договоров на безвозмездную передачу жилых помещений на территории города Смоленска в собственность граждан"
60	Государственная услуга "Проведение аттестации медицинских и фармацевтических работников для присвоения им квалификационной категории»
61	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»
62	Государственная услуга «Назначение опекуном или попечителем гражданина, выразившего желание стать опекуном или попечителем несовершеннолетних граждан»

1.2. Сведения о численности опрошенных, получивших государственные или муниципальные услуги в результате обращения в органы государственной власти или местного самоуправления в 2018 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 2018 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 «Вяземский район»	1.Положительное решение	14	18	32
	2.Отказ	1	1	2
	Всего	15	19	34
МО «Гагаринский район»	1.Положительное решение	10	15	25
	2.Отказ	-	1	1
	Всего	10	16	26
МО «г. Десногорск»	1.Положительное решение	5	25	30
	2.Отказ	1	1	2
	Всего	6	26	32
МО «Дорогобужский район»	1.Положительное решение	6	15	21
	2.Отказ	-	-	-
	Всего	6	15	21
МО «Рославльский 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
	2.Отказ	-	-	-
	Всего	10	10	20

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Вид конечного результата рассмотрения обращения за данной государственной (муниципальной) услугой	Органы власти	МФЦ	Всего
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	1.Положительное решение	50	50	100
	2.Отказ	-	1	1
	Всего	50	51	101
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1.Положительное решение	60	55	115
	2.Отказ	2	3	5
	Всего	62	58	120
МО «г. Смоленск», Ленинский район	1.Положительное решение	67	155	222
	2.Отказ	2	4	6
	Всего	69	159	228
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1.Положительное решение	50	115	165
	2.Отказ	2	4	6
	Всего	52	119	171
МО «Смоленский район»	1.Положительное решение	11	25	36
	2.Отказ	-	1	1
	Всего	11	26	37
МО «Ярцевский район»	1.Положительное решение	10	20	30
	2.Отказ	-	1	1
	Всего	10	21	31
В целом по Смоленской области	1.Положительное решение	303	523	826
	2.Отказ	9	18	27
	Всего	312	541	853

Сравнительный анализ результатов опроса показал, что респонденты в количестве 27 человек получили отказ в предоставлении государственных или муниципальных услуг в 2018 году, значительная часть (66,7% опрошенных) из них приходится на областной центр г. Смоленск.

Распределение респондентов, получивших отказ в предоставлении государственных или муниципальных услуг, по результатам обращения в органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области в 2018 году представлено на рисунке 2.

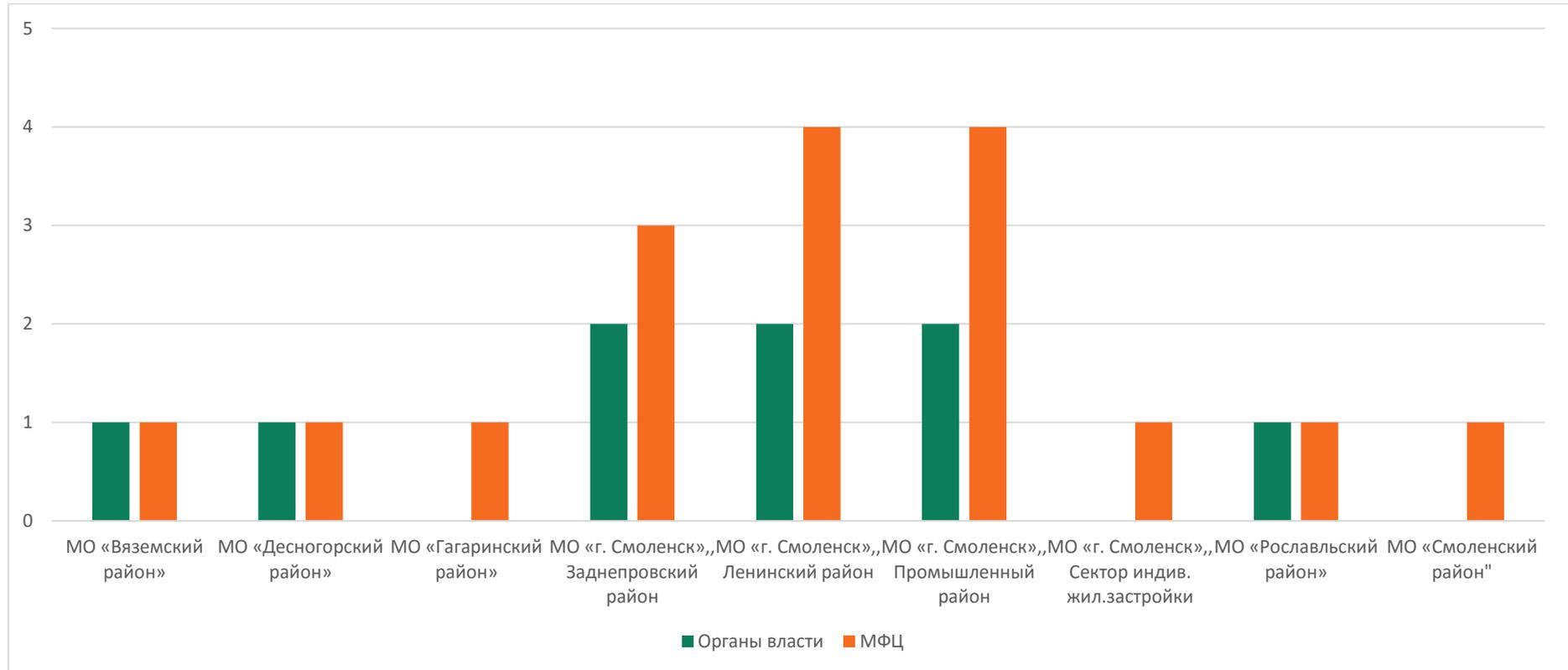


Рисунок 2 – Распределение респондентов, получивших отказ в предоставлении государственных или муниципальных услуг, в 2018 году

Самые распространенные, по мнению респондентов, основания для отказа в предоставлении государственных или муниципальных услуг в 2018 году, а также другие причины невозможности получения услуги с первого раза приведены на рисунке 3.

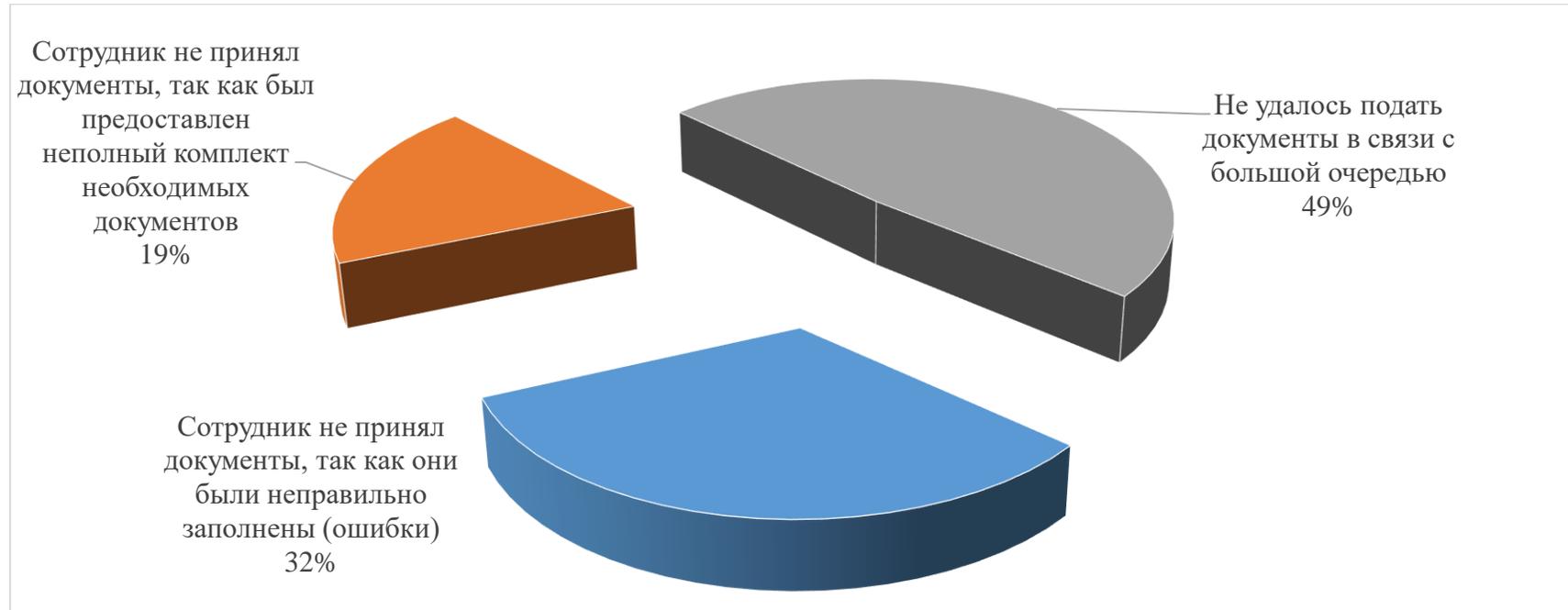


Рисунок 3 – Наиболее распространенные основания для отказа респондентам в предоставлении государственных или муниципальных услуг в 2018 году

По результатам факта опроса и визуального контроля из анализа было исключено **6** анкет. В итоге выборочная совокупность составила **820** 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 проводились 25 октября 2018 года, контрольный опрос – 26 октября 2018 года (согласно плану-графику выполнения работ).

Контроль опроса проводился в следующих муниципальных образованиях (МО) Смоленской области: МО «Вяземский район», МО «Гагаринский район», МО «г. Десногорск», МО «Дорогобужский район», МО «Рославльский район», МО «Сафоновский район», МО «Смоленский район», МО «Ярцевский район», МО «г. Смоленск», в том числе Промышленный район, Ленинский район (исторический центр), Заднепровский район (спальный район) и район индивидуальной жилищной застройки в г. Смоленске.

Результаты визуального контроля и контрольного опроса представлены по разделам.

1.3.1. Визуальный контроль анкет

Всего опрошено 826 респондента. В целях проверки выполнения квотного задания, определения полноты и правильности заполнения анкет проведен их визуальный контроль. Доля проверенных анкет – 100%: 826 из 826 анкет.

В результате визуального контроля зафиксировано 6 (шесть) анкет с браком. Доля бракованных анкет составила 0,7%.

Результаты визуального контроля и сведения о бракованных анкетах представлены в таблицах 3,4 (таблицы приведена в рабочем отчете Финуниверситета). Анкеты (в количестве 6 штук) 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 82 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 82 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 5, 6 (таблицы приведены в рабочем отчете Финуниверситета).

Количество подтвержденных фактов опроса – 82.

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. Для наглядного отображения эти и все остальные данные будут представлены как в количественном виде, так и в процентном отношении.

В опросе приняло участие **820** человек, из них женщины составляют 520 человек (63,0% опрошенных), мужчины – **300** человек (37,0% 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 2018 году

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Пол		Всего
	1. Мужской	2. Женский	
1	2	2	4
МО «Вяземский район»	11	19	30
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	44	71	115
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	49	51	100
МО «г. Смоленск», Ленинский район	69	151	220
МО «г. Смоленск», Промышленный район	64	101	165
МО «Гагаринский район»	8	17	25
МО «г. Десногорск»	10	20	30
МО «Дорогобужский район»	10	10	20
МО «Рославльский район»	4	26	30
МО «Сафоновский район»	9	11	20
МО «Смоленский район»	15	20	35

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Пол		Всего
	1. Мужской	2. Женский	
МО «Ярцевский район»	7	23	30
В целом по Смоленской области	300	520	820

Распределение респондентов по полу показано на рисунке 4.

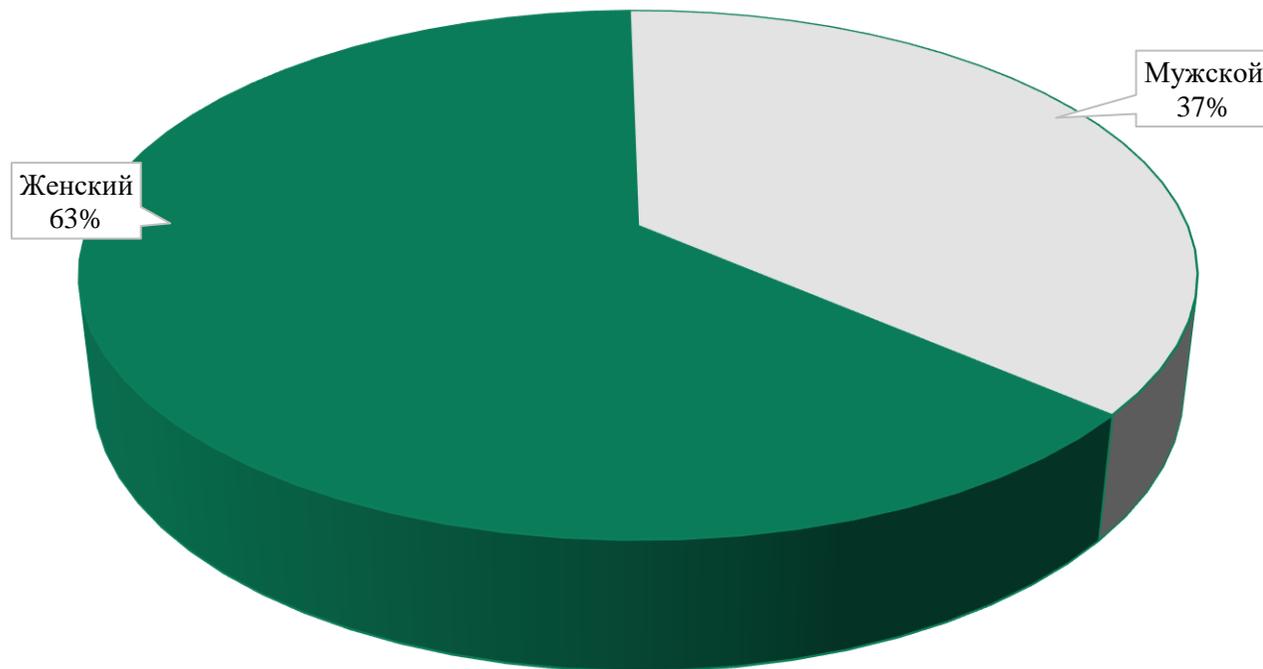


Рисунок 4 – Распределение респондентов по полу

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 2018 году

Из 820 респондентов на вопрос «40. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?» утвердительно ответило 58 человек, или 7,1 % от всех опрошенных. Из них обращавшиеся за предоставлением государственной или муниципальной услуги в органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области – 11 человек (1,3% от данной категории потребителей услуг) и непосредственно через МФЦ - 47 человек (5,7% от обращающихся в филиалы СОГБУ МФЦ).

Распределение респондентов, обращавшихся с жалобами на качество предоставления государственных или муниципальных услуг в 2018 году, по характеру обращений показано на рисунке 5.

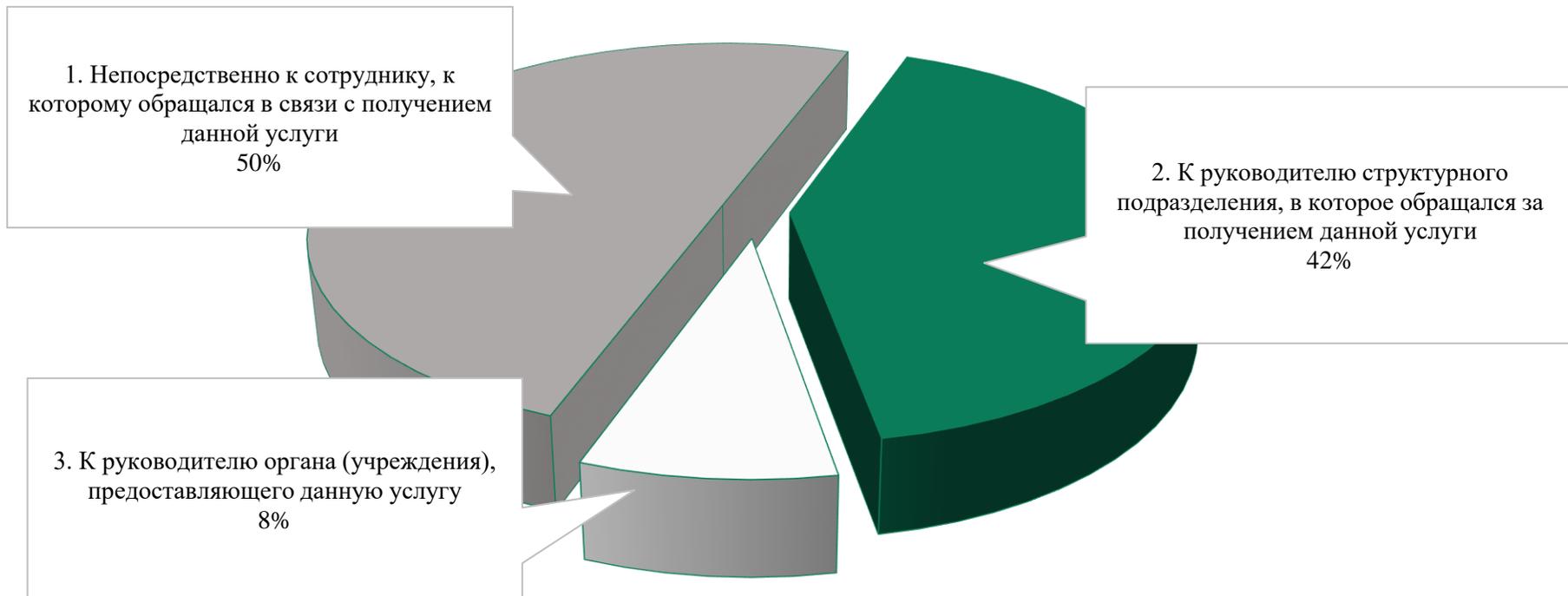


Рисунок 5 – Распределение респондентов, обращавшихся с жалобами на качество предоставления государственных или муниципальных услуг в 2018 году, по характеру обращений

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 2018 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 07.05.2012 г. 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 2018 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. показателей совершенствования системы государственного управления.

Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по Смоленской области в целом составил 94,5% (таблица 11).

Таблица 5 - Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по Смоленской области в 2018 году

Место оказания услуги	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?					Всего	Уровень удов. кач усл, %
	1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	3. Скорее плохо	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
В целом по Смоленской области	389	386	21	4	20	820	94,5
Филиалы СОГБУ МФЦ	266	234	9	-	8	517	96,7
Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	123	152	12	4	12	303	90,8

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 90,8%.

Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по Смоленской области через филиалы СОГБУ МФЦ Смоленской области в целом составил 96,7%.

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 12).

Таблица 6 - Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) по Смоленской области в 2018 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	18	14	4
Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) в целом	2	2	2

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных и муниципальных услуг в 2018 году составило 14 минут (Таблица 13).

Таблица 7 - Описательные статистики параметров обращения в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением услуги

Показатель	В целом	Органы власти	МФЦ
Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов), мин	15	18	14
Время ожидания в очереди на получение результата услуги), мин	9	10	8
Среднее время ожидания в очереди, мин	12	14	11

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в филиалы СОГБУ МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг составило 11 минут.

3. Аналитический отчет по оценке степени достижения целевых показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2018 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 2018 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» ответил 820 респондент (рис.6).

Большинство – 16,1% 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 – 13; 16,1% опрошенных); на втором и третьем местах респонденты с выбором муниципальных услуг «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения» (ИД услуги - 43; 10,6% опрошенных) и «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования». (ИД услуги – 42; 6,7 % респондентов).

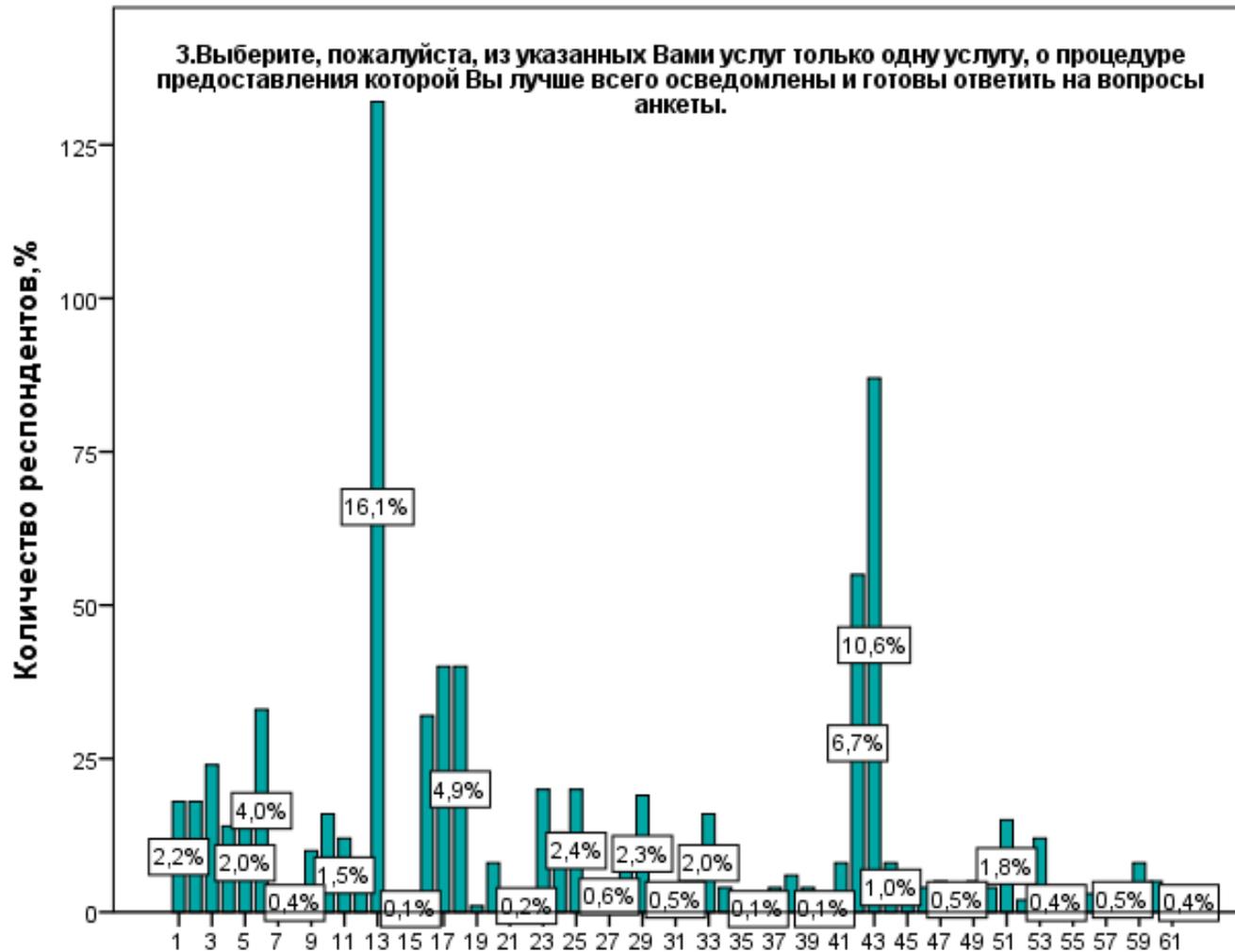


Рисунок 6 – Распределение государственных и муниципальных услуг, предоставленных органами власти и местного самоуправления Смоленской области в 2018 году, по частоте обращения граждан

Жителями Смоленской области востребованы также государственные услуги «Выплата средств областного материнского (семейного) капитала» (ИД услуги -17; 5,1% опрошенных) и «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области» (ИД услуги -18; 4,8 % опрошенных), по которым ответственный исполнитель - Департамент Смоленской области по социальному развитию.

В результате сформирован перечень общественно значимых государственных и муниципальных услуг, предоставленных гражданам органами власти и местного самоуправления Смоленской области в 2018 году (Таблица 14).

Таблица 8 - Перечень общественно значимых государственных и муниципальных услуг, по которым фактически проводился мониторинг в 2018 году

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	%
1.	13	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
2.	43	Муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения»	10,6
3.	42	Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования».	6,7
4.	17	Государственная услуга «Выплата средств областного материнского (семейного) капитала».	5,0
5.	18	Государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области».	4,8
6.	6	Государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников»	4,0
7.	16	Государственная услуга «Выдача сертификатов на областной материнский (семейный) капитал»	3,9

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	%
8.	3	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	2,9
9.	23	Государственная услуга Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»	2,4
10.	25	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».	2,4
11.	29	Государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца»	2,3
12.	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»	2,2
13.	2	Муниципальная услуга «Выдача разрешения на строительство в случае, если строительство, реконструкцию объекта капитального строительства планируется осуществить на территории муниципального образования»	2,2
14.	5	Государственная услуга «Информирование о положении на рынке труда в Смоленской области».	2,0
15.	10	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду»	2,0
16.	33	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»	2,0
17.	51	Муниципальная услуга «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальной образовательной организации, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»	1,8
18.	4	Муниципальная услуга «Прием и подготовка документов для выдачи разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилое в жилое»	1,7
19.	24	Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка».	1,6
20.	11	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах учета, содержащейся в реестре государственной собственности Смоленской области	1,5
21.	53	Муниципальная услуга "Выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий"	1,5
22.	9	Государственная услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными»	1,2

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	%
23.	28	Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов»	1,2
24.	20	Государственная услуга «Назначение и выплата пособия по беременности и родам»	1,0
25.	41	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»	1,0
26.	44	Муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка»	1,0
27.	59	Государственная услуга «Предоставление государственной социальной помощи на основании социального контракта»	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, **138** 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 100 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 2018 году (Таблица 15, рис.7).

Таблица 9 - 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.	1	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	12,3
2.	33	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»	10,9
3.	4	Муниципальная услуга «Прием и подготовка документов для выдачи разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилое в жилое».	8,7
4.	10	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду».	8,7
5.	2	Муниципальная услуга «Выдача разрешения на строительство в случае, если строительство, реконструкцию объекта капитального строительства планируется осуществить на территории муниципального образования».	8,0
6.	3	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».	6,5
7.	13	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».	6,5
8.	5	Государственная услуга «Информирование о положении на рынке труда в Смоленской области».	5,1
9.	38	Государственная услуга «Государственная регистрация тракторов, самоходных, дорожно-строительных машин и прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков».	4,3
10.	6	Государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников».	3,6

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	%
11.	12	Государственная услуга «Сдача в аренду земельных участков, находящихся в государственной собственности Смоленской области».	3,6
12.	7	Государственная услуга «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования».	2,9
13.	31	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»)».	2,9
14.	44	Муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка»	2,9
15.	29	Государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца»	2,2
16.	34	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».	2,2
17.	32	Государственная услуга «Проведение аттестации в целях установления квалификационной категории педагогических работников областных государственных, муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность»	1,4
18.	37	Государственная услуга «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)»	1,4
19.	46	Муниципальная услуга «Присвоение адреса объектам недвижимости и земельным участкам»	1,4

3. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на вопросы анкеты.

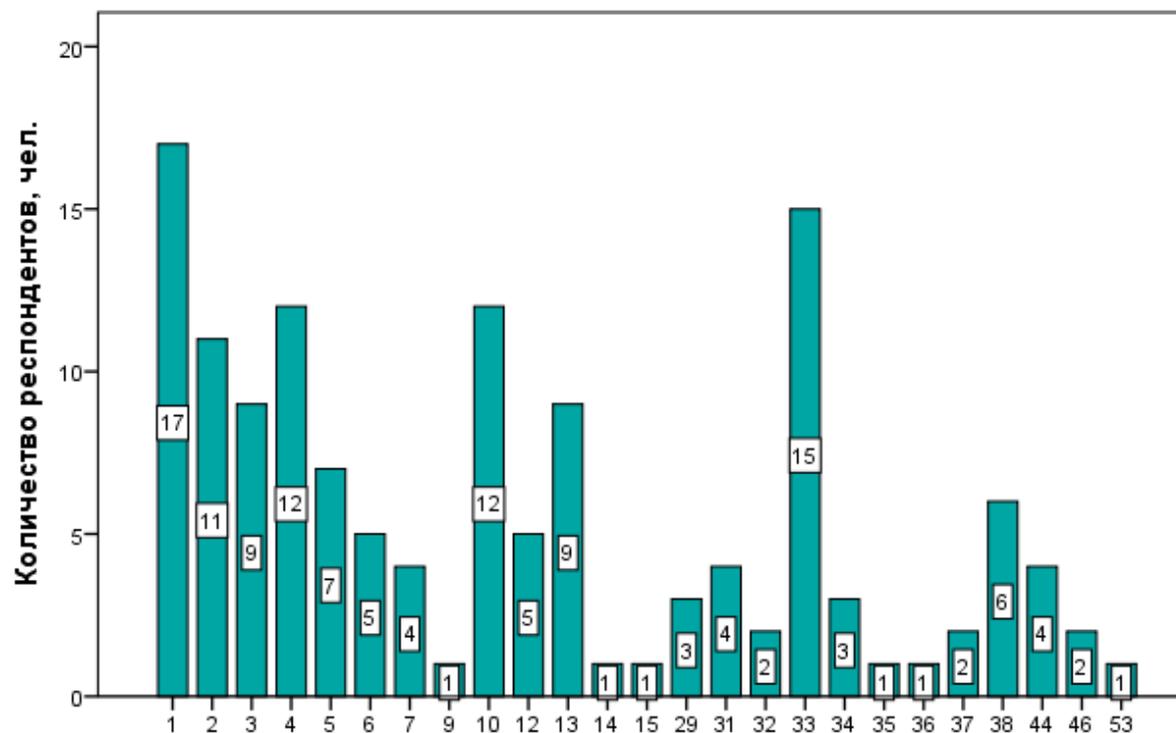


Рисунок 7 – Рейтинг государственных и муниципальных услуг, предоставленных органами власти и местного самоуправления Смоленской области представителям бизнес-сообщества в связи с предпринимательской деятельностью

Большинство – 12,3% опрошенных данной категории респондентов – указали муниципальную услугу «Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории,

аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций» (ИД услуги -1).

На втором месте респонденты с выбором государственной услуги «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 -33; 10,9 %).

Представители бизнес-сообщества обращались за предоставлением государственной или муниципальной услуги как в органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области (79 респондентов), так и в филиалы СОГБУ МФЦ (59 респондентов). Распределение представителей бизнес-сообщества по месту обращения за оказанием государственной или муниципальной услуги в связи с предпринимательской деятельностью показано на рисунке 8.

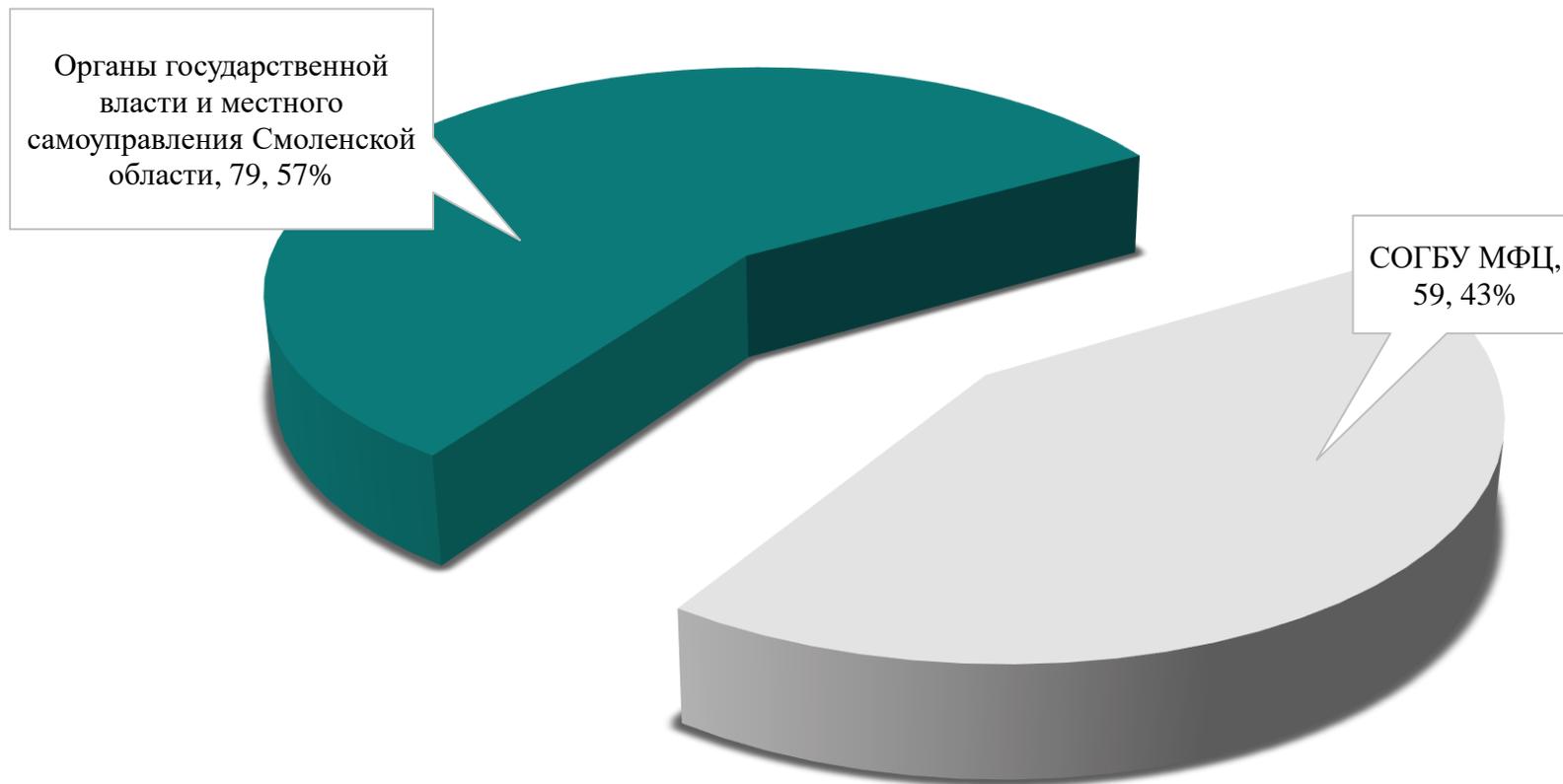


Рисунок 8 – Распределение представителей бизнес-сообщества по месту обращения за оказанием государственной или муниципальной услуги в связи с предпринимательской деятельностью

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 93,5% (Таблица 16).

Таблица 10 - Оценка качества предоставления бизнес-сообществу государственных и муниципальных услуг, предоставленных 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	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Вяземский район»	0	6	0	0	6	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	7	7	0	1	15	93,3
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	6	17	0	3	26	88,5
МО «г. Смоленск», Ленинский район	16	8	1	0	25	96,0
МО «г. Смоленск», Промышленный район	12	11	0	2	25	92,0
МО «Гагаринский район»	1	4	0	0	5	100,0
МО «г. Десногорск»	3	2	0	0	5	100,0
МО «Дорогобужский район»	10	0	0	1	11	90,9
МО «Рославльский район»	3	2	0	0	5	100,0
МО «Сафоновский район»	2	2	1	0	5	80,0
МО «Смоленский район»	3	2	0	0	5	100,0
МО «Ярцевский район»	2	3	0	0	5	100,0

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	5. Затрудняюсь ответить		
В целом по Смоленской области	65	64	2	7	138	93,5

Уровень удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг, предоставленных органами государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, представителям бизнес сообщества в 2018 году в разрезе общественно значимых услуг составил 99,3 % (Таблица 17).

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

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	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Вяземский район»	1	-	1	-	1	100,0
	3	-	1	-	1	100,0
	33	-	2	-	2	100,0
	35	-	1	-	1	100,0
	38	-	1	-	1	100,0
	Всего	-	6	-	6	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1	1	1	-	2	100,0
	2	1	1	-	2	100,0
	3	2	-	-	2	100,0
	4	-	3	-	3	100,0
	10	1	-	-	1	100,0
	12	-	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	5. Затрудняюсь ответить		
	15	-	1	-	1	100,0
	34	2	-	-	2	100,0
	37	-	-	1	1	-
	Всего	7	7	1	15	93,3
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	1	1	5	-	6	100,0
	2	1	1	-	2	100,0
	3	1	-	-	1	100,0
	4	1	2	-	3	100,0
	10	-	1	-	1	100,0
	12	-	2	-	2	100,0
	13	-	2	-	2	100,0
	29	-	1	-	1	100,0
	31	1	1	-	2	100,0
	32	-	1	-	1	100,0
	33	1	2	-	3	100,0
	38	-	2	-	2	100,0
	Всего	6	20	-	26	100,0
МО «г. Смоленск», Ленинский район	1	3	2	-	5	100,0
	4	2	1	-	3	100,0
	5	-	1	-	1	100,0
	9	1	-	-	1	100,0
	10	1	3	-	4	100,0
	13	2	-	-	2	100,0
	33	2	1	-	3	100,0
	44	3	1	-	4	100,0
	46	2	-	-	2	100,0
	Всего	16	9	-	25	100,0
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1	-	3	-	3	100,0
	2	3	1	-	4	100,0
	3	2	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	5. Затрудняюсь ответить		
	4	-	2	-	2	100,0
	5	1	-	-	1	100,0
	7	2	-	-	2	100,0
	10	-	3	-	3	100,0
	14	1	-	-	1	100,0
	31	1	-	-	1	100,0
	32	1	-	-	1	100,0
	33	-	2	-	2	100,0
	36	-	1	-	1	100,0
	38	1	1	-	2	100,0
	Всего	12	13	-	25	100,0
МО «Гагаринский район»	4	-	1	-	1	100,0
	6	-	2	-	2	100,0
	13	1	-	-	1	100,0
	53	-	1	-	1	100,0
	Всего	1	4	-	5	100,0
МО «г. Десногорск»	2	-	1	-	1	100,0
	5	-	1	-	1	100,0
	29	1	-	-	1	100,0
	33	2	-	-	2	100,0
	Всего	3	2	-	5	100,0
МО «Дорогобужский район»	3	3	-	-	3	100,0
	5	1	1	-	2	100,0
	7	2	-	-	2	100,0
	12	1	-	-	1	100,0
	31	1	-	-	1	100,0
	33	1	-	-	1	100,0
	37	1	-	-	1	100,0
	Всего	10	1	-	11	100,0
МО «Рославльский район»	2	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	5. Затрудняюсь ответить		
	6	-	1	-	1	100,0
	13	1	1	-	2	100,0
	33	1	-	-	1	100,0
	Всего	3	2	-	5	100,0
МО «Сафоновский район»	2	1	-	-	1	100,0
	5	1	-	-	1	100,0
	10	-	1	-	1	100,0
	33	-	1	-	1	100,0
	38	-	1	-	1	100,0
	Всего	2	3	-	5	100,0
МО «Смоленский район»	5	1	-	-	1	100,0
	10	-	1	-	1	100,0
	12	1	-	-	1	100,0
	29	-	1	-	1	100,0
	34	1	-	-	1	100,0
	Всего	3	2	-	5	100,0
МО «Ярцевский район»	6	2	-	-	2	100,0
	10	-	1	-	1	100,0
	13	-	2	-	2	100,0
	Всего	2	3	-	5	100,0
В целом по Смоленской области	1	5	12	-	17	100,0
	2	7	4	-	11	100,0
	3	8	1	-	9	100,0
	4	3	9	-	12	100,0
	5	4	3	-	7	100,0
	6	2	3	-	5	100,0
	7	4	-	-	4	100,0
	9	1	-	-	1	100,0
	10	2	10	-	12	100,0
	12	2	3	-	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	5. Затрудняюсь ответить		
	13	4	5	-	9	100,0
	14	1	-	-	1	100,0
	15	-	1	-	1	100,0
	29	1	2	-	3	100,0
	31	3	1	-	4	100,0
	32	1	1	-	2	100,0
	33	7	8	-	15	100,0
	34	3	-	-	3	100,0
	35	-	1	-	1	100,0
	36	-	1	-	1	100,0
	37	1	-	1	2	50,0
	38	1	5	-	6	100,0
	44	3	1	-	4	100,0
	46	2	-	-	2	100,0
	53	-	1	-	1	100,0
	Всего	65	72	1	138	99,3

Уровень удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг, предоставленных 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 -1) -100,0%;

- муниципальная услуга «Выдача разрешения на строительство в случае, если строительство, реконструкцию объекта капитального строительства планируется осуществить на территории муниципального образования» (ИД -2) -100,0%;
- муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (ИД -3) -100,0%;
- муниципальная услуга «Прием и подготовка документов для выдачи разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилое в жилое» (ИД -4) -100,0%;
- государственная услуга «Информирование о положении на рынке труда в Смоленской области» (ИД -5) -100,0%;
- государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников» (ИД -6) -100,0%;
- государственная услуга «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования» (ИД -7) -100,0%;
- государственная услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» (ИД -9)-100,0%;
- государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду» (ИД -10) -100,0%;
- государственная услуга «Сдача в аренду земельных участков, находящихся в государственной собственности Смоленской области» (ИД -12) -100,0%;
- 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 -13) -100,0%;

- государственная услуга «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти)» (ИД -14) -100,0%;

- государственная услуга «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти)» (ИД -15) -100,0%;

- государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца» (ИД -29) -100,0%;

- 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») (ИД -31) -100,0%;

- государственная услуга «Проведение аттестации в целях установления квалификационной категории педагогических работников областных государственных, муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (ИД - 32) -100,0%;

- 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 - 33) -100,0%;

- 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» (ИД -34) -100,0%;
- государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции» (ИД -35) -100,0%;
- государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов» (ИД -36) -100,0%;
- государственная услуга «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)» (ИД -37) -50,0%;
- государственная услуга «Государственная регистрация тракторов, самоходных, дорожно-строительных машин и прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» (ИД - 38) -100,0%;
- муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка» (ИД - 44) -100,0%;
- муниципальная услуга «Присвоение адреса объектам недвижимости и земельным участкам» (ИД - 46) -100,0%;
- муниципальная услуга «Выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий» (ИД - 53) -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 98,3 % (Таблица 18).

Таблица 12 - Оценка качества предоставления бизнес-сообществу государственных и муниципальных услуг, предоставленных в филиалах СОГБУ МФЦ 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	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Вяземский район»	-	5	-	5	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	-	2	1	3	66,7
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	-	2	-	2	100,0
МО «г. Смоленск», Ленинский район	9	4	-	13	100,0
МО «г. Смоленск», Промышленный район	5	7	-	12	100,0
МО «Гагаринский район»	-	4	-	4	100,0
МО «г. Десногорск»	1	1	-	2	100,0

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	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Дорогобужский район»	8	0	-	8	100,0
МО «Рославльский район»	3	0	-	3	100,0
МО «Сафоновский район»	-	1	-	1	100,0
МО «Смоленский район»	1	2	-	3	100,0
МО «Ярцевский район»	-	3	-	3	100,0
В целом по Смоленской области	27	31	1	59	98,3

Уровень удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг, предоставленных представителям бизнес-сообщества в 2018 году, предоставленных в муниципальных образованиях Смоленской области в разрезе общественно значимых услуг составил 98,3 % (Таблица 19).

Таблица 13 - Оценка качества предоставления бизнес-сообществу государственных и муниципальных услуг, предоставленных в органах государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в разрезе услуг

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	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Вяземский район»	1		1		1	100,0
	33	-	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	5. Затрудняюсь ответить		
	35	-	1	-	1	100,0
	38	-	1	-	1	100,0
	Всего	-	5	-	5	100,0
	МО «г. Смоленск», Заднепровский район	12	-	1	-	1
	15	-	1	-	1	100,0
	37	-	-	1	1	-
	Всего	-	2	1	3	66,7
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	13	-	2	-	2	100,0
	Всего	-	2	-	2	100,0
МО «г. Смоленск», Ленинский район	10	-	3	-	3	100,0
	13	2	-	-	2	100,0
	33	2	-	-	2	100,0
	44	3	1	-	4	100,0
	46	2	-	-	2	100,0
	Всего	9	4	-	13	100,0
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1	-	3	-	3	100,0
	2	1	1	-	2	100,0
	3	2	-	-	2	100,0
	4	-	2	-	2	100,0
	32	1	-	-	1	100,0
	33	-	1	-	1	100,0
	38	1	-	-	1	100,0
	Всего	5	7	-	12	100,0
МО «Гагаринский район»	4	-	1	-	1	100,0
	6	-	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	5. Затрудняюсь ответить		
	53	-	1	-	1	100,0
	Всего	-	4	-	4	100,0
	МО «г. Десногорск»	5	-	1	-	1
	29	1	-	-	1	100,0
	Всего	1	1	-	2	100,0
	МО «Дорогобужский район»	3	2	-	-	2
	5	1	-	-	1	100,0
	7	2	-	-	2	100,0
	31	1	-	-	1	100,0
	33	1	-	-	1	100,0
	37	1	-	-	1	100,0
	Всего	8	-	-	8	100,0
	МО «Рославльский район»	2	1	-	-	1
	13	1	-	-	1	100,0
	33	1	-	-	1	100,0
	Всего	3	-	-	3	100,0
МО «Сафоновский район»	10	-	1	-	1	100,0
	Всего	-	1	-	1	100,0
	МО «Смоленский район»	5	1	-	-	1
	10	-	1	-	1	100,0
	29	-	1	-	1	100,0
	Всего	1	2	-	3	100,0
МО «Ярцевский район»	10	-	1	-	1	100,0
	13	-	2	-	2	100,0
	Всего	-	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	5. Затрудняюсь ответить		
В целом по Смоленской области	1	-	4	-	4	100,0
	2	2	1	-	3	100,0
	3	4	-	-	4	100,0
	4	-	3	-	3	100,0
	5	2	1	-	3	100,0
	6	-	2	-	2	100,0
	7	2	-	-	2	100,0
	10	-	6	-	6	100,0
	12	-	1	-	1	100,0
	13	3	4	-	7	100,0
	15	-	1	-	1	100,0
	29	1	1	-	2	100,0
	31	1	-	-	1	100,0
	32	1	-	-	1	100,0
	33	4	3	-	7	100,0
	35	-	1	-	1	100,0
	37	1	-	1	2	50,0
	38	1	1	-	2	100,0
	44	3	1	-	4	100,0
	46	2	-	-	2	100,0
53	-	1	-	1	100,0	
	Всего	27	31	1	59	98,3

Уровень удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг, предоставленных предпринимателям, в разрезе муниципальных образований Смоленской области в целом составил:

Уровень удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг, предоставленных 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 -1) -100,0%;
- муниципальная услуга «Выдача разрешения на строительство в случае, если строительство, реконструкцию объекта капитального строительства планируется осуществить на территории муниципального образования» (ИД -2) -100,0%;
- муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (ИД -3) -100,0%;
- муниципальная услуга «Прием и подготовка документов для выдачи разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилое в жилое» (ИД -4) -100,0%;
- государственная услуга «Информирование о положении на рынке труда в Смоленской области» (ИД -5) -100,0%;
- государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников» (ИД -6) -100,0%;
- государственная услуга «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования» (ИД -7) -100,0%;

- государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду» (ИД -10) -100,0%;
- государственная услуга «Сдача в аренду земельных участков, находящихся в государственной собственности Смоленской области» (ИД -12) -100,0%;
- 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 -13) -100,0%;
- государственная услуга «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти)» (ИД -14) -100,0%;
- государственная услуга «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти)» (ИД -15) -100,0%;
- государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца» (ИД -29) -100,0%;
- 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») (ИД -31) -100,0%;

- государственная услуга «Проведение аттестации в целях установления квалификационной категории педагогических работников областных государственных, муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (ИД - 32) -100,0%;
- 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 - 33) -100,0%;
- государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции» (ИД -35) -100,0%;
- государственная услуга «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)» (ИД -37) -50,0%;
- государственная услуга «Государственная регистрация тракторов, самоходных, дорожно-строительных машин и прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» (ИД - 38) -100,0%;
- муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка» (ИД - 44) -100,0%;
- муниципальная услуга «Присвоение адреса объектам недвижимости и земельным участкам» (ИД - 46) -100,0%;
- муниципальная услуга «Выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий» (ИД - 53) -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 20).

Таблица 14 - Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) 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	25	21	19
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 2018 году составило **14** минут (Таблица 21).

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 власти	МФЦ
Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов), мин	18	20	15
Время ожидания в очереди на получение результата услуги), мин	10	10	10
Среднее время ожидания в очереди, мин	14	15	12

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) по Смоленской области в 2018 году составило 15 минут.

Среднее время ожидания в очереди при обращении представителя бизнес-сообщества в филиалы СОГБУ МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг составило 12 минут.

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

В опросе приняли участие **820** человек, из них не испытали проблем при обращении 60 респондентов, или 7,3% опрошенных (рис.9).



Рисунок 9 – 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 –38,0% опрошенных – отметили неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу, на втором месте – большие сроки получения услуги (14,0 %), на третьем – сложность заполнения официальных форм (12,0 % респондентов).

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 22 и 23 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 «Вяземский район»	1. Да	1	7	8
	2. Скорее да	2	3	5
	3. Скорее нет	3	2	5
	4. Нет	10	2	12
	Всего	16	14	30
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1. Да	26	20	46
	2. Скорее да	17	24	41
	3. Скорее нет	7	12	19
	4. Нет	2	3	5
	5.Трудно сказать	3	1	4
	Всего	55	60	115
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	1. Да	27	13	40
	2. Скорее да	9	13	22
	3. Скорее нет	7	13	20
	4. Нет	7	7	14
	5.Трудно сказать	0	4	4
	Всего	50	50	100
МО «г. Смоленск», Ленинский район	1. Да	101	25	126
	2. Скорее да	32	19	51
	3. Скорее нет	9	15	24

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	4. Нет	7	8	15
	5.Трудно сказать	4	-	4
	Всего	153	67	220
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1. Да	77	29	106
	2. Скорее да	23	14	37
	3. Скорее нет	7	4	11
	4. Нет	4	2	6
	5.Трудно сказать	4	1	5
	Всего	115	50	165
МО «Гагаринский район»	1. Да	10	8	18
	2. Скорее да	5	2	7
	Всего	15	10	25
МО «г. Десногорск»	1. Да	20	3	23
	2. Скорее да	5	2	7
	Всего	25	5	30
МО «Дорогобужский район»	1. Да	12	5	17
	2. Скорее да	2	1	3
	Всего	14	6	20
МО «Рославльский район»	1. Да	12	4	16
	2. Скорее да	6	4	10
	3. Скорее нет	0	1	1
	4. Нет	1	0	1

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	5.Трудно сказать	1	1	2
	Всего	20	10	30
МО «Сафоновский район»	1. Да	7	8	15
	2. Скорее да	2	1	3
	4. Нет	1	1	2
	Всего	10	10	20
МО «Смоленский район»	1. Да	13	7	20
	2. Скорее да	6	1	7
	3. Скорее нет	1	2	3
	4. Нет	4	1	5
	Всего	24	11	35
МО «Ярцевский район»	1. Да	14	8	22
	2. Скорее да	6	1	7
	3. Скорее нет	0	1	1
	Всего	20	10	30
В целом по Смоленской области	1. Да	320	137	457
	2. Скорее да	115	85	200
	3. Скорее нет	34	50	84
	4. Нет	36	24	60
	5.Трудно сказать	12	7	19
	Всего	517	303	820
Уровень удовлетворенности качеством услуг, %		84,1	73,3	80,1

В соответствии 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 23.

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 «Вяземский район»	1. Да	6	8	14
	2. Скорее да	4	3	7
	3. Скорее нет	3	3	6
	4. Нет	3	-	3
	Всего	16	14	30
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1. Да	34	23	57
	2. Скорее да	13	20	33
	3. Скорее нет	5	12	17
	4. Нет	-	2	2
	5. Трудно сказать	3	3	6
	Всего	55	60	115
МО «г. Смоленск»,	1. Да	26	21	47

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
индивид. застройка	2. Скорее да	16	15	31
	3. Скорее нет	4	7	11
	4. Нет	4	3	7
	5. Трудно сказать	-	4	4
	Всего	50	50	100
МО «г. Смоленск», Ленинский район	1. Да	111	36	147
	2. Скорее да	33	16	49
	3. Скорее нет	6	7	13
	4. Нет	2	4	6
	5. Трудно сказать	1	4	5
	Всего	153	67	220
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1. Да	91	31	122
	2. Скорее да	18	14	32
	3. Скорее нет	5	2	7
	4. Нет	1	1	2
	5. Трудно сказать	-	2	2
	Всего	115	50	165
МО «Гагаринский район»	1. Да	11	8	19
	2. Скорее да	4	2	6

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	Всего	15	10	25
МО «г. Десногорск»	1. Да	21	3	24
	2. Скорее да	3	2	5
	3. Скорее нет	1	-	1
	Всего	25	5	30
МО «Дорогобужский район»	1. Да	12	4	16
	2. Скорее да	2	1	3
	4. Нет	-	1	1
	Всего	14	6	20
МО «Рославльский район»	1. Да	13	4	17
	2. Скорее да	6	4	10
	3. Скорее нет	-	1	1
	5. Трудно сказать	1	1	2
	Всего	20	10	30
МО «Сафоновский район»	1. Да	8	8	16
	2. Скорее да	2	2	4
	Всего	10	10	20
МО «Смоленский район»	1. Да	11	6	17
	2. Скорее да	10	3	13

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	3. Скорее нет	1	1	2
	4. Нет	1	1	2
	5. Трудно сказать	1	0	1
	Всего	24	11	35
МО «Ярцевский район»	1. Да	13	7	20
	2. Скорее да	5	1	6
	3. Скорее нет	-	1	1
	4. Нет	1	1	2
	5. Трудно сказать	1	0	1
	Всего	20	10	30
В целом по Смоленской области	1. Да	357	159	516
	2. Скорее да	116	83	199
	3. Скорее нет	25	34	59
	4. Нет	12	13	25
	5. Трудно сказать	7	14	21
	Всего	517	303	820
Уровень удовлетворенности качеством услуг, %		91,5	79,9	87,2

В соответствии 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 24.

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 «Вяземский район»	1. Да	11	8	19
	2. Скорее да	4	4	8
	3. Скорее нет	1	1	2
	5. Затрудняюсь ответить	0	1	1
	Всего	16	14	30
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1. Да	23	20	43
	2. Скорее да	16	21	37
	3. Скорее нет	4	10	14
	4. Нет	7	6	13
	5. Затрудняюсь ответить	5	3	8
	Всего	55	60	115
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	1. Да	27	16	43
	2. Скорее да	14	20	34
	3. Скорее нет	8	7	15
	4. Нет	1	4	5

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	5. Затрудняюсь ответить	-	3	3
	Всего	50	50	100
МО «г. Смоленск», Ленинский район	1. Да	93	21	114
	2. Скорее да	47	30	77
	3. Скорее нет	7	10	17
	4. Нет	5	3	8
	5. Затрудняюсь ответить	1	3	4
	Всего	153	67	220
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1. Да	85	31	116
	2. Скорее да	21	14	35
	3. Скорее нет	5	1	6
	4. Нет	4	1	5
	5. Затрудняюсь ответить	-	3	3
	Всего	115	50	165
МО «Гагаринский район»	1. Да	6	9	15
	2. Скорее да	8	1	9
	3. Скорее нет	1	0	1
	Всего	15	10	25
МО «г. Десногорск»	1. Да	18	2	20

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
	2. Скорее да	4	2	6
	3. Скорее нет	2	1	3
	5. Затрудняюсь ответить	1	0	1
	Всего	25	5	30
МО «Дорогобужский район»	1. Да	14	6	20
		14	6	20
МО «Рославльский район»	1. Да	13	7	20
	2. Скорее да	4	2	6
	3. Скорее нет	3	1	4
	Всего	20	10	30
МО «Сафоновский район»	1. Да	7	8	15
	2. Скорее да	3	1	4
	4. Нет	0	1	1
	Всего	10	10	20
МО «Смоленский район»	1. Да	12	7	19
	2. Скорее да	7	2	9
	3. Скорее нет	3	1	4
	4. Нет	2	1	3
	Всего	24	11	35

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	Всего
МО «Ярцевский район»	1. Да	14	7	21
	2. Скорее да	6	2	8
	3. Скорее нет	0	1	1
	Всего	20	10	30
В целом по Смоленской области	1. Да	323	142	465
	2. Скорее да	134	99	233
	3. Скорее нет	34	33	67
	4. Нет	19	16	35
	5. Затрудняюсь ответить	7	13	20
	Всего	517	303	820
Уровень удовлетворенности качеством услуг, %		88,4	79,5	85,1

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 2018 году (рис.10).

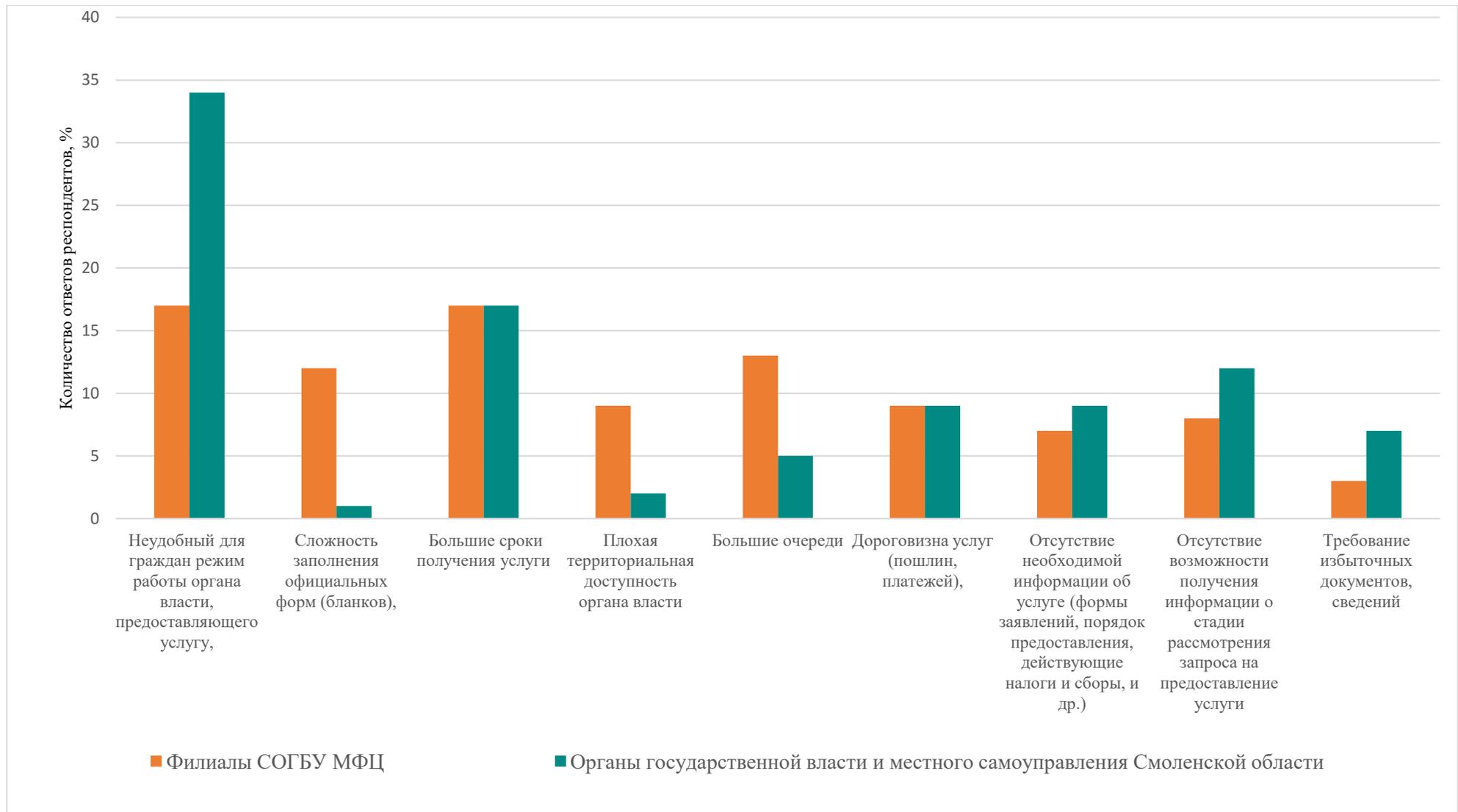


Рисунок 10 – Распределение ответов респондентов по общественным социально значимым услугам с выделением наиболее распространенных трудностей, с которыми сталкиваются заявители в результате обращения через органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в 2018 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 (рис.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%).



Рисунок 11 – Основные административные проблемы, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества 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.

Как показывают результаты исследования, среди трудностей, с которыми сталкиваются заявители в областном центре г. Смоленске, к наиболее распространенным относятся плохая территориальная доступность, большие очереди.

3.5. Оценка субъектами предпринимательства уровня административных барьеров

В опросе принял участие 138 человек. Большинство респондентов (70,3% опрошенных), кто ответил на вопрос анкеты, полагает приемлемыми суммы официальных расходов и госпошлин (Таблица 25).

Таблица 19 - Уровень издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности, %

Если услуга предусматривала какие-либо официальные расходы (государственная пошлина), то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма?	2014г.	2015г.	2016г.	2017г.	2018г.
1. Да	36,6	48,4	43,2	32,8	41,3
2. Скорее да	29,6	25,8	23,7	44,8	29,0
3. Скорее нет	15,5	9,7	9,4	6,4	8,7
4. Нет	14,1	12,9	5,0	7,2	8,7
5. Затрудняюсь ответить	4,2	3,2	18,7	8,8	12,3
Всего	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Проведенный анализ ответов представителей бизнес-сообщества за 2014-2018 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 (рис. 12).

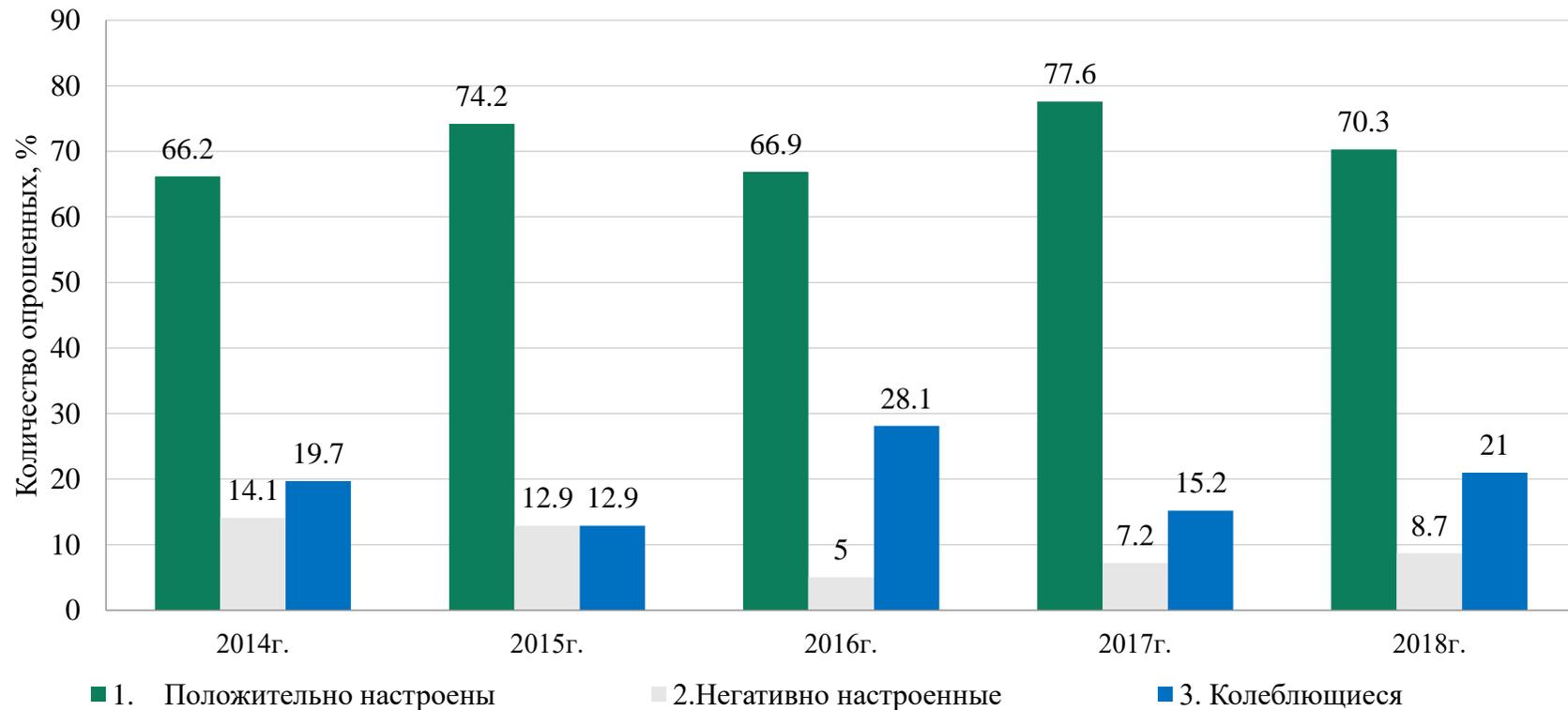


Рисунок 12 – Распределение представителей бизнеса по отношению к официальным расходам (государственная пошлина) на получение государственных и муниципальных услуг, касающихся ведения предпринимательской деятельности

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

В опросе принял участие 639 человек (77,9% 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 2018 году и получили их конечный результат (положительное решение или отказ) в разрезе органов исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области (Таблица 26).

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 исполнительной власти муниципальных образований Смоленской области	ОРИс_МО
2.	2	Муниципальная услуга «Выдача разрешения на строительство в случае, если строительство, реконструкцию объекта капитального строительства планируется осуществить на территории муниципального образования»	Органы исполнительной власти муниципальных образований Смоленской области	ОРИс_МО
3.	3	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	Органы исполнительной власти муниципальных образований Смоленской области	ОРИс_МО
4.	4	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 исполнительной власти муниципальных образований Смоленской области	ОРИс_МО
5.	5	Государственная услуга «Информирование о положении на рынке труда в	Департамент государственной	Деп_ГСЗ

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	Ответственный исполнитель	ИД исполнителя
		Смоленской области».	службы занятости населения Смоленской области	
6.	6	Государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников»	Департамент государственной службы занятости населения Смоленской области	Деп_ГСЗ
7.	9	Государственная услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными».	Департамент государственной службы занятости населения Смоленской области	Деп_ГСЗ
8.	10	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
9.	11	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах учета, содержащейся в реестре государственной собственности Смоленской области	Департамент имущественных и земельных отношений Смоленской области	ДЕП_Имущ
10.	12	Государственная услуга «Сдача в аренду земельных участков, находящихся в государственной собственности Смоленской области»	Департамент имущественных и земельных отношений Смоленской области	ДЕП_Имущ
11.	13	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».	Главное управление записи актов гражданского состояния Смоленской области	УПР_ЗАГС
12.	16	Государственная услуга «Выдача сертификатов на областной материнский (семейный) капитал»	Департамент Смоленской области по социальному развитию	ДЕП_Соц
13.	17	Государственная услуга «Выплата средств областного материнского (семейного) капитала».	Департамент Смоленской области по социальному развитию	ДЕП_Соц
14.	18	Государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области».	Департамент Смоленской области по социальному	ДЕП_Соц

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	Ответственный исполнитель	ИД исполнителя
			развитию	
15.	23	Государственная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»	Департамент Смоленской области по социальному развитию	ДЕП_Соц
16.	24	Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка».	Департамент Смоленской области по социальному развитию	ДЕП_Соц
17.	25	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».	Департамент Смоленской области по социальному развитию	ДЕП_Соц
18.	28	Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов»	Департамент Смоленской области по социальному развитию	ДЕП_Соц
19.	29	Государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца»	Департамент Смоленской области по охране, контролю и регулированию использования лесного хозяйства, объектов животного мира и среды их обитания	ДЕП_Лес
20.	33	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».	Департамент Смоленской области по транспорту и дорожному хозяйству	ДЕП_Трансп
21.	42	Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования».	Органы управления образованием муниципальных образований Смоленской области	ОУ_Обр_МО
22.	43	Муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения	Органы управления образованием муниципальных образований Смоленской области	ОУ_Обр_МО

№ п/п	ИД услуги	Виды услуг	Ответственный исполнитель	ИД исполнителя
23.	51	Муниципальная услуга «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальной образовательной организации, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»	Органы управления образованием муниципальных образований Смоленской области	ОУ_Обр_МО
24.	53	Муниципальная услуга "Выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий"	Органы исполнительной власти муниципальных образований Смоленской области	ОРИс_МО

В 2018 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 (рис. 13):

- Департамент Смоленской области по социальному развитию (ИД исполнителя - ДЕП_Соц; 27,4% опрошенных);
- Органы управления образованием муниципальных образований Смоленской области (ИД исполнителя - ОУ_Обр_МО; 24,6% опрошенных);
- Главное управление записи актов гражданского состояния Смоленской области (ИД исполнителя - УПР_ЗАГС; 20,7% опрошенных).

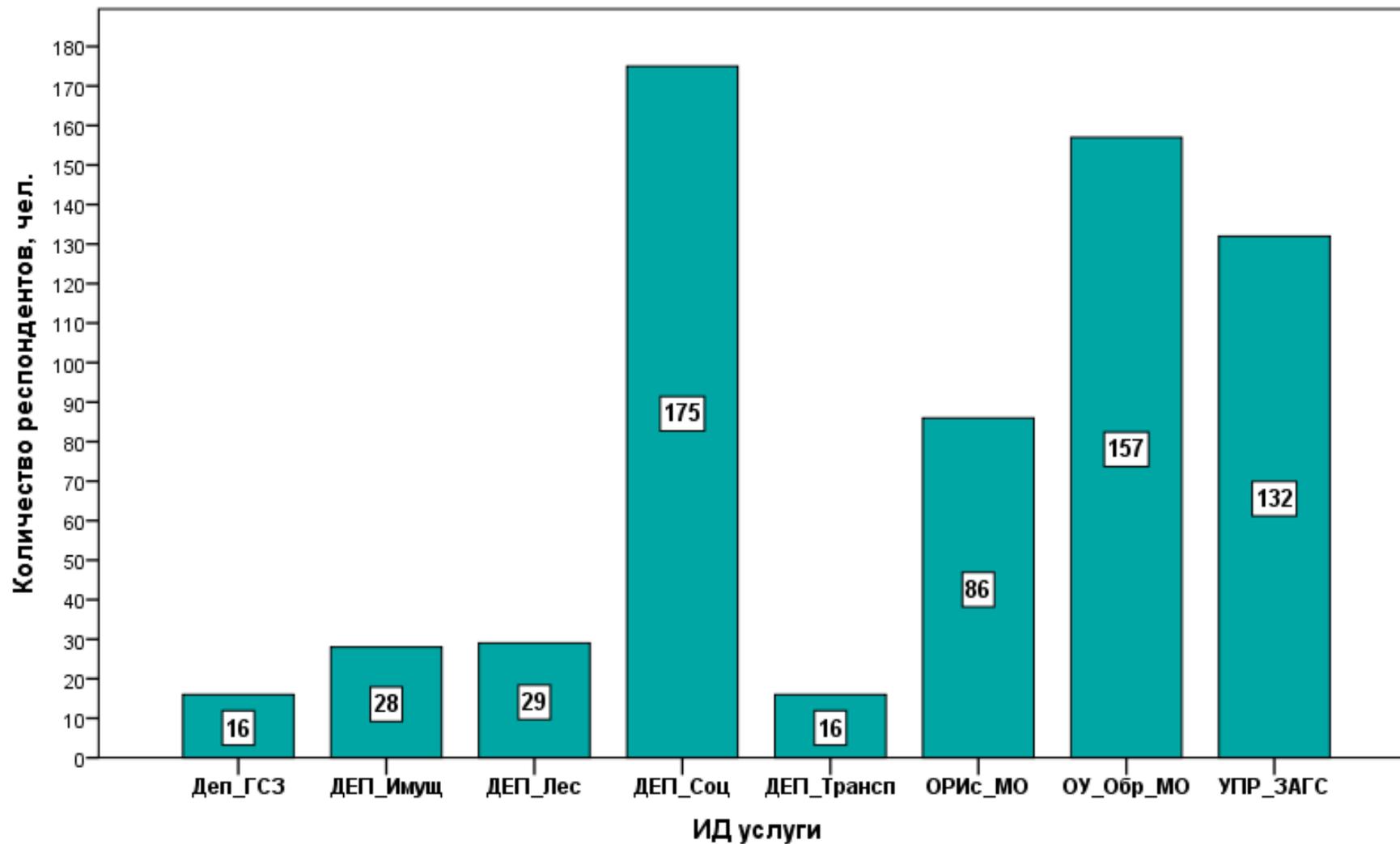


Рисунок 13 – Распределение общественно значимых государственных и муниципальных услуг в разрезе органов исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области

В целом по Смоленской области уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг составил 94,4% (Таблица 27, рис. 14).

Таблица 21 - Оценка качества 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 2018 году

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	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 «Вяземский район»	ДЕП_Имущ	1	2	1	-	-	4	75,0
	ДЕП_Соц	-	3	-	-	-	3	100,0
	ДЕП_Трансп	-	2	-	-	-	2	100,0
	ОРИс_МО	-	2	-	-	-	2	100,0
	ОУ_Обр_МО	-	1	-	-	-	1	100,0
	УПР_ЗАГС	5	4	-	-	-	9	100,0
	Всего	6	14	1	-	-	21	95,2
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	Деп_ГСЗ	5	1	-	-	2	8	75,0
	ДЕП_Имущ	2	2	-	-	-	4	100,0
	ДЕП_Лес	2	3	-	-	-	5	100,0
	ДЕП_Соц	11	8	-	-	3	22	86,4

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	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		
	ОРИс_МО	6	6	1	-	1	14	85,7
	ОУ_Обр_МО	4	7	-	-	-	11	100,0
	УПР_ЗАГС	5	12	1	-	2	20	85,0
	Всего	35	39	2	-	8	84	88,1
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	ДЕП_Имуш	-	3	-	-	1	4	75,0
	ДЕП_Лес	-	3	-	1	-	4	75,0
	ДЕП_Соц	8	6	1	-	-	15	93,3
	ДЕП_Трансп	1	2	-	-	-	3	100,0
	ОРИс_МО	5	12	-	3	-	20	85,0
	ОУ_Обр_МО	-	1	-	-	-	1	100,0
	УПР_ЗАГС	9	11	-	-	-	20	100,0
	Всего	23	38	1	4	1	67	91,0
МО «г. Смоленск», Ленинский район	Деп_ГСЗ	-	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имуш	1	3	1	-	-	5	80,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	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		
	ДЕП_Лес	2	5	1	-	-	8	87,5
	ДЕП_Соц	17	24	6	-	1	48	85,4
	ДЕП_Трансп	2	1	-	-	-	3	100,0
	ОРИс_МО	8	9	-	-	1	18	94,4
	ОУ_Обр_МО	30	28	-	-	-	58	100,0
	УПР_ЗАГС	17	9	1	-	-	27	96,3
	Всего	77	80	9	-	2	168	93,5
	МО «г. Смоленск», Промышленный район	Деп_ГСЗ	2	-	-	-	-	2
ДЕП_Имуш		0	2	-	-	2	4	50,0
ДЕП_Лес		0	1	-	-	-	1	100,0
ДЕП_Соц		18	17	-	-	1	36	97,2
ДЕП_Трансп		1	2	-	-	-	3	100,0
ОРИс_МО		10	6	-	-	-	16	100,0
ОУ_Обр_МО		46	15	-	-	-	61	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	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		
	УПР_ЗАГС	7	9	1	-	1	18	88,9
	Всего	84	52	1	-	4	141	96,5
	МО «Гагаринский район»	ДЕП_Имущ	1	-	-	-	-	1
	ДЕП_Лес	-	2	-	-	-	2	100,0
	ДЕП_Соц	3	4	-	-	-	7	100,0
	ОРИс_МО	-	2	-	-	-	2	100,0
	ОУ_Обр_МО	3	1	-	-	-	4	100,0
	УПР_ЗАГС	5	0	-	-	-	5	100,0
	Всего	12	9	-	-	-	21	100,0
МО «г. Десногорск»	Деп_ГСЗ	-	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	1	-	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Лес	2	-	-	-	-	2	100,0
	ДЕП_Соц	7	1	-	-	-	8	100,0
	ДЕП_Трансп	2	-	-	-	-	2	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	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		
	ОРИс_МО	2	1	-	-	-	3	100,0
	ОУ_Обр_МО	3	-	-	-	-	3	100,0
	УПР_ЗАГС	6	-	-	-	-	6	100,0
	Всего	23	3	-	-	-	26	100,0
МО «Дорогобужский район»	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	1	2	50,0
	ДЕП_Соц	2	1	-	-	-	3	100,0
	ДЕП_Трансп	1	-	-	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	6	-	-	-	-	6	100,0
	УПР_ЗАГС	1	-	-	-	-	1	100,0
	Всего	11	1	-	-	1	13	92,3
МО «Рославльский район»	ДЕП_Имущ	1	1	-	-	-	2	100,0
	ДЕП_Лес	-	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Соц	7	3	-	-	-	10	100,0
	ДЕП_Трансп	1	0	-	-	-	1	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	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		
	ОРИс_МО	1	1	-	-	-	2	100,0
	ОУ_Обр_МО	-	1	-	-	-	1	100,0
	УПР_ЗАГС	4	6	-	-	-	10	100,0
	Всего	14	13	-	-	-	27	100,0
МО «Сафоновский район»	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	-	-	1	-	-	1	-
	ДЕП_Лес	-	2	-	-	-	2	100,0
	ДЕП_Соц	3	3	-	-	-	6	100,0
	ДЕП_Трансп	-	1	-	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	2	-	-	-	-	2	100,0
	ОУ_Обр_МО	2	-	-	-	-	2	100,0
	УПР_ЗАГС	1	1	-	-	-	2	100,0
	Всего	9	7	1	-	-	17	94,1
МО «Смоленский район»	Деп_ГСЗ	1	0	-	-	-	1	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	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		
	ДЕП_Имущ	-	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Лес	-	2	-	-	-	2	100,0
	ДЕП_Соц	-	10	1	-	-	11	90,9
	ОУ_Обр_МО	3	4	-	-	-	7	100,0
	УПР_ЗАГС	2	4	-	-	-	6	100,0
	Всего	6	21	1	-	-	28	96,4
	МО «Ярцевский район»	ДЕП_Имущ	-	1	-	-	-	1
	ДЕП_Лес	-	2	-	-	-	2	100,0
	ДЕП_Соц	4	2	-	-	-	6	100,0
	ОРИс_МО	-	1	-	-	-	1	100,0
	ОУ_Обр_МО	7	1	-	-	-	8	100,0
	УПР_ЗАГС	5	3	-	-	-	8	100,0
	Всего	16	10	-	-	-	26	100,0
В целом по Смоленской области	Деп_ГСЗ	10	3	-	-	3	16	81,3

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД исполнителя	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		
	ДЕП_Имущ	7	15	3	-	3	28	78,6
	ДЕП_Лес	6	21	1	1	-	29	93,1
	ДЕП_Соц	80	82	8	-	5	175	92,6
	ДЕП_Трансп	8	8	-	-	-	16	100,0
	ОРИс_МО	40	40	1	3	2	86	93,0
	ОУ_Обр_МО	98	59	-	-	-	157	100,0
	УПР_ЗАГС	67	59	3	-	3	132	95,5
	Всего	316	287	16	4	16	639	94,4

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 - Деп_ГСЗ) – 81,3%;
- Департамент имущественных и земельных отношений Смоленской области (ИД - ДЕП_Имущ) – 78,6%;
- Департамент Смоленской области по охране, контролю и регулированию использования лесного хозяйства, объектов животного мира и среды их обитания (ИД - ДЕП_Лес) – 93,1%;
- Департамент Смоленской области по социальному развитию (ИД - ДЕП_Соц) – 92,6%;

- Департамент Смоленской области по транспорту и дорожному строительству (ИД - ДЕП_трансп) –100,0%;
- органы исполнительной власти муниципальных образований Смоленской области (ИД - ОРИс_МО) – 93,0%;
- Органы исполнительной власти муниципальных образований Смоленской области (ИД - ОУ_Обр_МО) – 100,0%;
- Главное управление записи актов гражданского состояния Смоленской области (ИД органа власти УПР_ЗАГС) – 95,5%.

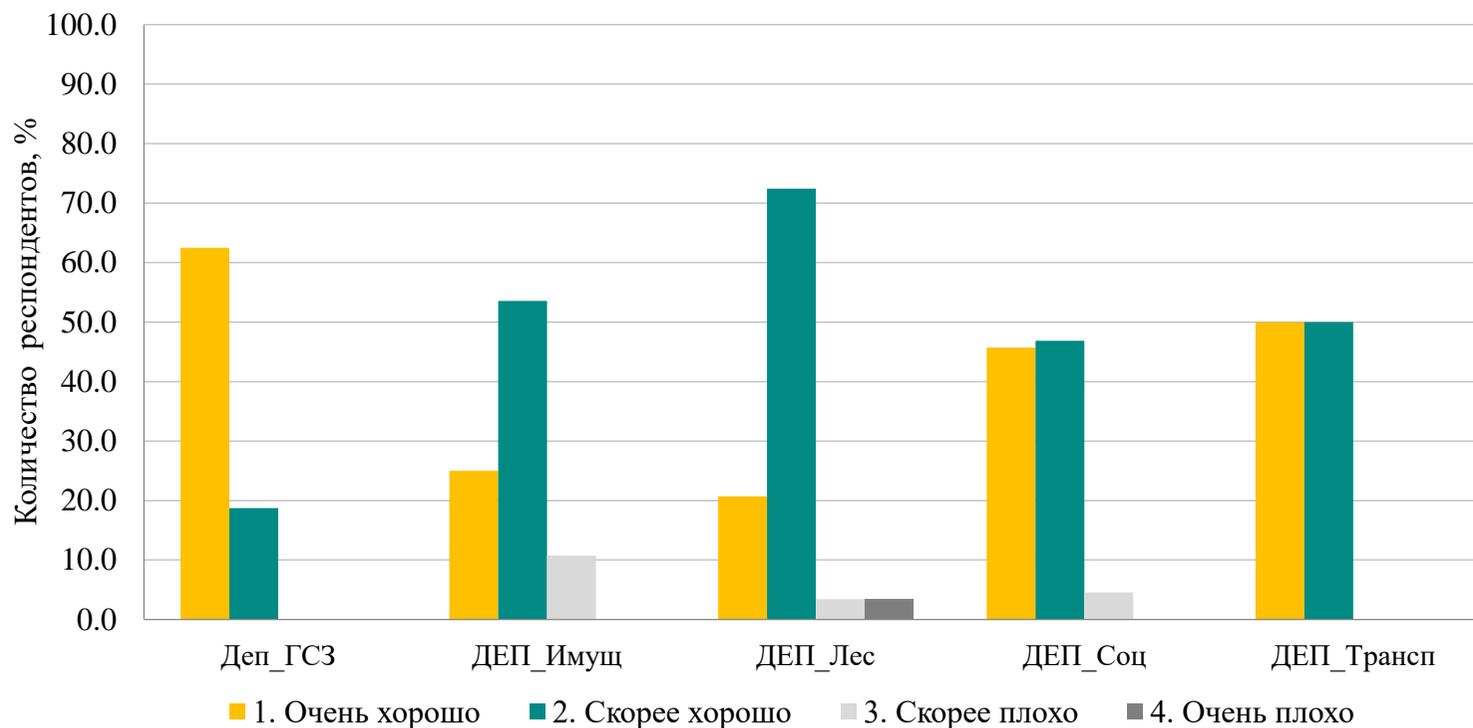


Рисунок 14 – Оценка гражданами качества предоставления общественно значимых государственных (муниципальных) услуг через органы государственной власти и местного самоуправления и филиалы СОГБУ МФЦ муниципальных образований Смоленской области в 2018 году

В целом по Смоленской области уровень удовлетворенности качеством доступности получения информации о порядке получения государственной (муниципальной) услуги составил 93,1% (Таблица 28, рис.15).

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 2018 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	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Вяземский район»	ДЕП_Имущ	1	3	-	-	-	4	100,0
	ДЕП_Соц	1	2	-	-	-	3	100,0
	ДЕП_Трансп	-	2	-	-	-	2	100,0
	ОРИс_МО	-	2	-	-	-	2	100,0
	ОУ_Обр_МО	-	1	-	-	-	1	100,0
	УПР_ЗАГС	6	3	-	-	-	9	100,0
	Всего	8	13	-	-	-	21	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	Деп_ГСЗ	5	1	-	-	2	8	75,0
	ДЕП_Имущ	2	2	-	-	-	4	100,0
	ДЕП_Лес	2	3	-	-	-	5	100,0
	ДЕП_Соц	9	10	-	-	3	22	86,4
	ОРИс_МО	4	7	2	-	1	14	78,6

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	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	ОУ_Обр_МО	3	8	-	-	-	11	100,0
	УПР_ЗАГС	6	12	-	-	2	20	90,0
	Всего	31	43	2	-	8	84	88,1
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	ДЕП_Имущ	-	3	-	-	1	4	75,0
	ДЕП_Лес	-	4	-	-	-	4	100,0
	ДЕП_Соц	8	7	-	-	-	15	100,0
	ДЕП_Трансп	1	2	-	-	-	3	100,0
	ОРИс_МО	3	13	2	2	-	20	80,0
	ОУ_Обр_МО	1	-	-	-	-	1	100,0
	УПР_ЗАГС	8	10	2	-	-	20	90,0
	Всего	21	39	4	2	1	67	89,6
МО «г. Смоленск», Ленинский район	Деп_ГСЗ	-	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	1	4	-	-	-	5	100,0
	ДЕП_Лес	2	6	-	-	-	8	100,0
	ДЕП_Соц	19	21	7	-	1	48	83,3
	ДЕП_Трансп	2	1	-	-	-	3	100,0
	ОРИс_МО	8	9	-	-	1	18	94,4
	ОУ_Обр_МО	30	26	2	-	-	58	96,6

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	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	УПР_ЗАГС	14	13	-	-	-	27	100,0
	Всего	76	81	9		2	168	93,5
	МО «г. Смоленск», Промышленный район	Деп_ГСЗ	1	-	1	-	-	2
	ДЕП_Имущ	0	2	-	-	2	4	50,0
	ДЕП_Лес	0	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Соц	16	19	-	-	1	36	97,2
	ДЕП_Трансп	1	1	-	-	1	3	66,7
	ОРИс_МО	7	8	1	-	-	16	93,8
	ОУ_Обр_МО	43	14	2	-	2	61	93,4
	УПР_ЗАГС	7	9	2	-	0	18	88,9
	Всего	75	54	6	-	6	141	91,5
МО «Гагаринский район»	ДЕП_Имущ	1	-	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Лес	-	2	-	-	-	2	100,0
	ДЕП_Соц	4	3	-	-	-	7	100,0
	ОРИс_МО	-	2	-	-	-	2	100,0
	ОУ_Обр_МО	2	2	-	-	-	4	100,0
	УПР_ЗАГС	5	-	-	-	-	5	100,0
	Всего	12	9	-	-	-	21	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	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «г. Десногорск»	Деп_ГСЗ	-	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	1	-	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Лес	1	1	-	-	-	2	100,0
	ДЕП_Соц	6	2	-	-	-	8	100,0
	ДЕП_Трансп	2	-	-	-	-	2	100,0
	ОРИс_МО	1	2	-	-	-	3	100,0
	ОУ_Обр_МО	3	-	-	-	-	3	100,0
	УПР_ЗАГС	5	1	-	-	-	6	100,0
	Всего	19	7	-	-	-	26	100,0
МО «Дорогобужский район»	Деп_ГСЗ	1	-	1	-	-	2	50,0
	ДЕП_Соц	2	1	-	-	-	3	100,0
	ДЕП_Трансп	1	-	-	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	6	-	-	-	-	6	100,0
	УПР_ЗАГС	1	-	-	-	-	1	100,0
	Всего	11	1	1	-	-	13	92,3
МО «Рославльский район»	ДЕП_Имущ	1	1	-	-	-	2	100,0
	ДЕП_Лес	-	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Соц	7	2	-	-	1	10	90,0

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	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	ДЕП_Трансп	1	-	-	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	1	1	-	-	-	2	100,0
	ОУ_Обр_МО	-	1	-	-	-	1	100,0
	УПР_ЗАГС	4	6	-	-	-	10	100,0
	Всего	14	12	-	-	1	27	96,3
МО «Сафоновский район»	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	-	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Лес	-	1	1	-	-	2	50,0
	ДЕП_Соц	2	4	-	-	-	6	100,0
	ДЕП_Трансп	-	1	-	-	-	1	100,0
	ОРИс_МО	2	-	-	-	-	2	100,0
	ОУ_Обр_МО	1	1	-	-	-	2	100,0
	УПР_ЗАГС	1	1	-	-	-	2	100,0
	Всего	7	9	1	-	-	17	94,1
МО «Смоленский район»	Деп_ГСЗ	1	-	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Имущ	-	1	-	-	-	1	100,0
	ДЕП_Лес	-	1	1	-	-	2	50,0
	ДЕП_Соц	6	5	-	-	-	11	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	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	ОУ_Обр_МО	3	4	-	-	-	7	100,0
	УПР_ЗАГС	3	3	-	-	-	6	100,0
	Всего	13	14	1	-	-	28	96,4
	МО «Ярцевский район»	ДЕП_Имущ	-	1	-	-	-	1
	ДЕП_Лес	-	2	-	-	-	2	100,0
	ДЕП_Соц	4	2	-	-	-	6	100,0
	ОРИс_МО	-	1	-	-	-	1	100,0
	ОУ_Обр_МО	5	3	-	-	-	8	100,0
	УПР_ЗАГС	3	5	-	-	-	8	100,0
	Всего	12	14	-	-	-	26	100,0
В целом по Смоленской области	Деп_ГСЗ	9	3	2	-	2	16	75,0
	ДЕП_Имущ	7	18	-	-	3	28	89,3
	ДЕП_Лес	5	22	2	-	-	29	93,1
	ДЕП_Соц	84	78	7	-	6	175	92,6
	ДЕП_Трансп	8	7	-	-	-	16	93,8
	ОРИс_МО	32	45	5	2	2	86	89,5
	ОУ_Обр_МО	91	60	4	-	-	157	96,2
	УПР_ЗАГС	63	63	4	-	2	132	95,5

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	4. Очень плохо	5. Затрудняюсь ответить		
	Всего	299	296	24	2	15	639	93,1

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 - Деп_ГСЗ) – 75,0%;
- Департамент имущественных и земельных отношений Смоленской области (ИД - ДЕП_Имущ) – 89,3%;
- Департамент Смоленской области по охране, контролю и регулированию использования лесного хозяйства, объектов животного мира и среды их обитания (ИД - ДЕП_Лес) – 93,1%;
- Департамент Смоленской области по социальному развитию (ИД - ДЕП_Соц) – 92,6%;
- Департамент Смоленской области по транспорту и дорожному строительству (ИД - ДЕП_трансп) – 93,8%;
- органы исполнительной власти муниципальных образований Смоленской области (ИД - ОРИс_МО) – 89,5%;
- Органы исполнительной власти муниципальных образований Смоленской области (ИД - ОУ_Обр_МО) – 96,2%;
- Главное управление записи актов гражданского состояния Смоленской области (ИД органа власти УПР_ЗАГС) – 95,5%.

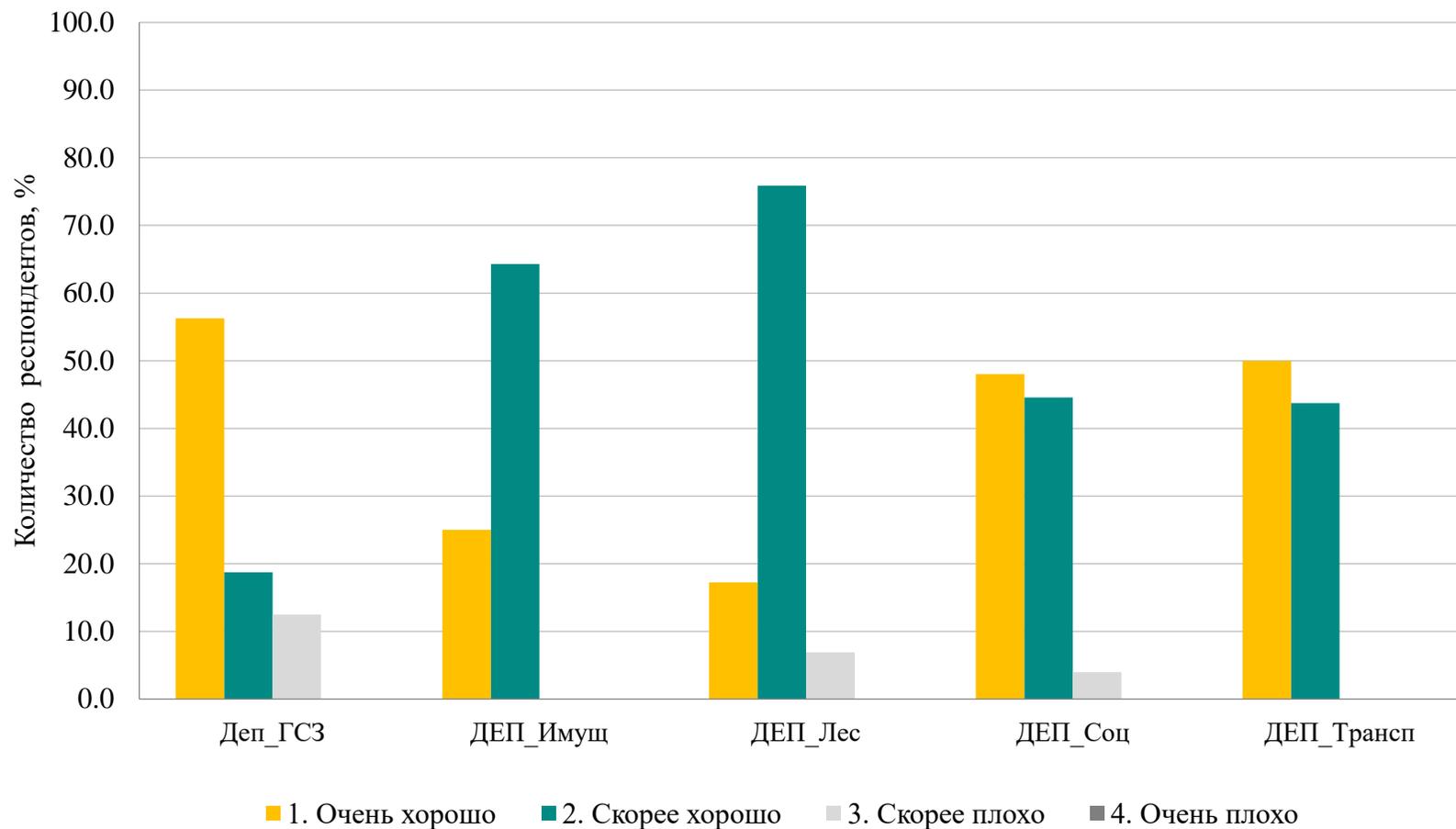


Рисунок 15 – Оценка гражданами доступности получения информации о порядке предоставления общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в результате обращения граждан через органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области в 2018 году

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 16.

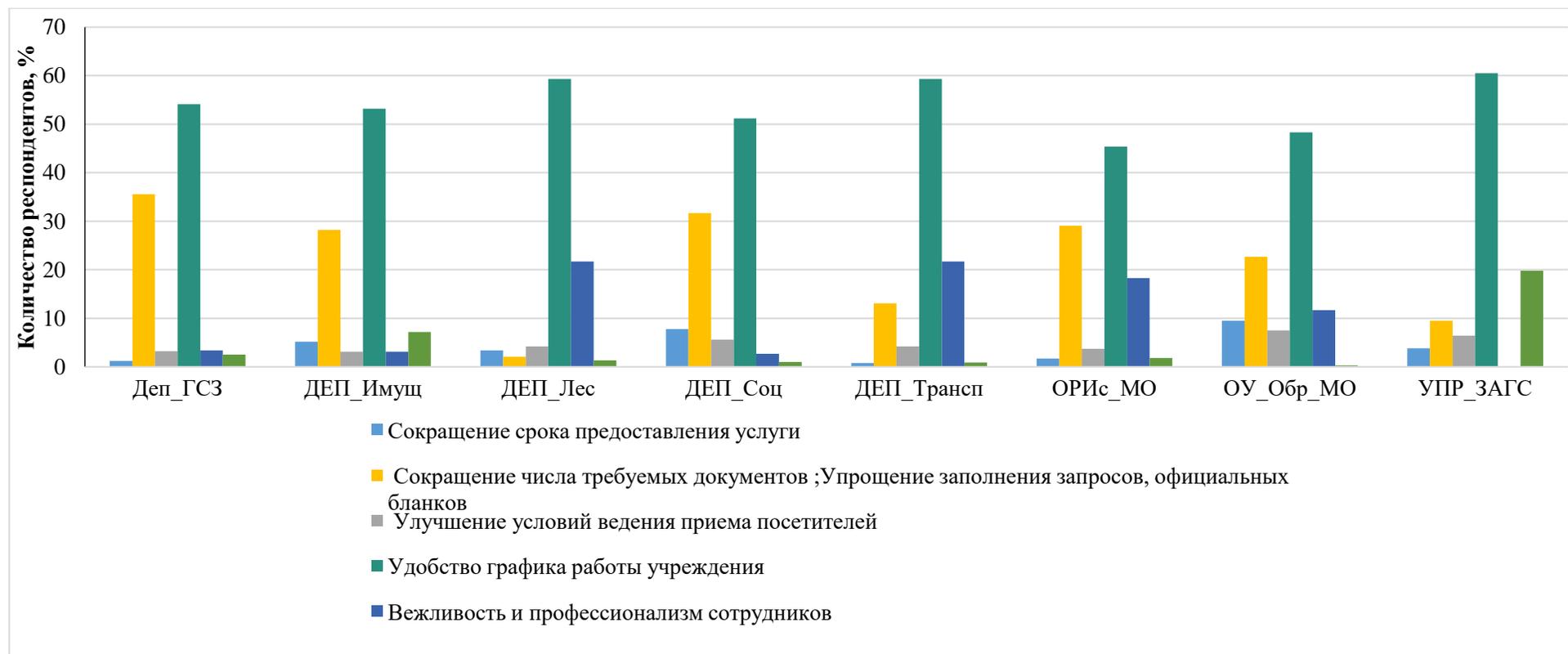


Рисунок 16 – Распределение ответов респондентов по общественным социально значимым услугам, направленных на повышение качества обслуживания заявителей при обращении через органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области

3.7 Данные по среднему времени ожидания в очереди при обращении граждан в государственный (муниципальный) орган и в многофункциональные центры Смоленской области для предоставления общественно значимых государственных и муниципальных услуг

Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) и филиалы СОГБУ МФЦ по Смоленской области для предоставления государственных и муниципальных услуг в 2018 году составило 12 минут (Таблица 29).

Таблица 23 - Описательные статистики параметров обращения в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением данной услуги

Показатель	В целом	Органы власти	МФЦ
Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов), мин	15	18	14
Время ожидания в очереди на получение результата услуги), мин	8	9	8
Среднее время ожидания в очереди, мин	12	14	11

Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) по Смоленской области для предоставления государственных и муниципальных услуг в 2018 году составило 14 минут.

Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в филиалы СОГБУ МФЦ по Смоленской области для предоставления государственных и муниципальных услуг в 2018 году составило 11 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 муниципальных образований Смоленской области составила **517** человек (63,0 % 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 200 человек.

Сведения о качестве предоставления гражданам государственной или муниципальной услуги в результате обращения через филиалы СОГБУ МФЦ муниципальных образований Смоленской области представлены в таблице 30.

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

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	5. Затрудняюсь ответить		
Вяземский МФЦ- филиал СОГБУ МФЦ	1	-	1	-	-	1	100,0
	6	-	1	-	-	1	100,0
	11	-	1	-	-	1	100,0
	13	4	3	-	-	7	100,0
	23	-	1	-	-	1	100,0
	33	-	2	-	-	2	100,0
	35	-	1	-	-	1	100,0
	38	1	1	-	-	2	100,0
	Всего	5	11	-	-	16	100,0
Промышленный МФЦ -	3	1	6	-	-	7	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги филиал СОГБУ МФЦ в г. Смоленске	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	5. Затрудняюсь ответить		
	6	1	4	-	-	5	100,0
	9	1	-	-	-	1	100,0
	10	-	4	1	-	5	80,0
	11	-	2	-	-	2	100,0
	13	23	20	1	-	44	97,7
	14	0	1	-	-	1	100,0
	16	12	9	1	1	23	91,3
	17	2	6	-	-	8	100,0
	18	1	1	-	-	2	100,0
	20	0	1	-	-	1	100,0
	23	1	1	-	-	2	100,0
	25	2	1	1	-	4	75,0
	27	-	1	-	-	1	100,0
	28	-	1	-	-	1	100,0
	29	-	1	-	-	1	100,0
	30	-	1	-	-	1	100,0
	33	2	0	-	-	2	100,0
	39	-	1	-	-	1	100,0
	41	4	2	-	-	6	100,0
	42	7	17	-	-	24	100,0
	43	15	8	-	-	23	100,0
	44	7	1	-	-	8	100,0
	45	1	-	-	-	1	100,0
	46	3	-	-	-	3	100,0
	47	1	-	-	-	1	100,0
	49	-	1	-	-	1	100,0
	50	1	1	-	-	2	100,0
	51	8	2	-	-	10	100,0

Уровень удовлетворенности качеством предоставления гражданам государственной или муниципальной услуги в результате обращения через филиалы СОГБУ МФЦ муниципальных образований Смоленской области в целом составил 96,7%.

В разрезе филиалов СОГБУ МФЦ уровень удовлетворенности качеством предоставления гражданам государственной или муниципальной услуги составил (рис. 17).

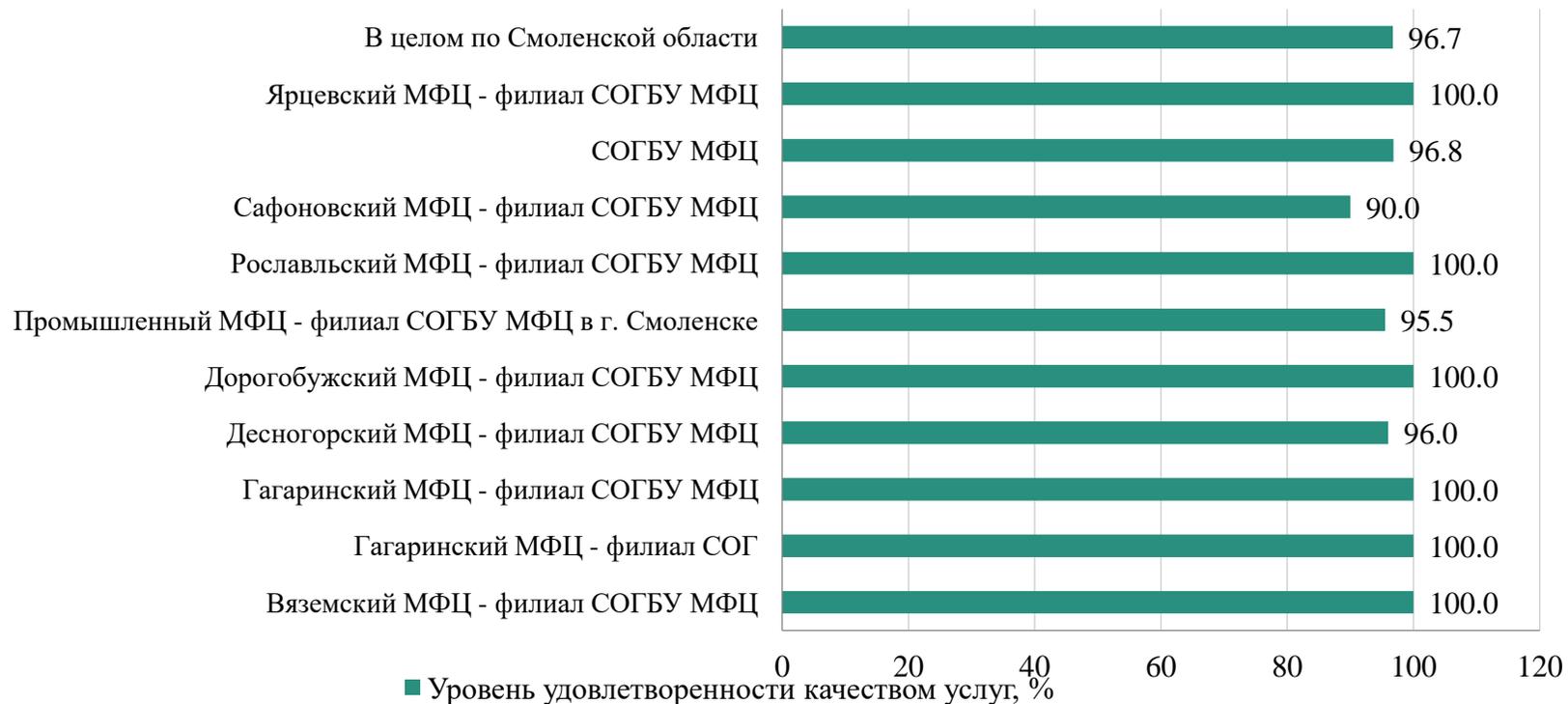


Рисунок 17 – Оценка качества предоставления гражданам государственной или муниципальной услуги в результате обращения через филиалы СОГБУ МФЦ муниципальных образований Смоленской области

Сведения о параметрах обращения граждан в связи с получением государственной или муниципальной услуги в филиалы СОГБУ МФЦ муниципальных образований Смоленской области представлены в таблице 31.

Таблица 25 - Описательные статистики параметров обращения граждан в связи с получением государственной или муниципальной услуги в филиалы СОГБУ МФЦ муниципальных образованиях Смоленской области

№ п/п	Филиалы СОГБУ МФЦ	Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов), мин	Время ожидания в очереди на получение результата услуги, мин.
1.	Вяземский МФЦ- филиал СОГБУ МФЦ	22	21
2.	Гагаринский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	11	7
3.	Десногорский МФЦ- филиал СОГБУ МФЦ	10	5
4.	Дорогобужский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	10	5
5.	Промышленный МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ в г. Смоленске	16	7
6.	Рославльский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	18	9
7.	Сафоновский МФЦ- филиал СОГБУ МФЦ	10	4
8.	СОГБУ МФЦ	16	8
9.	Ярцевский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	10	4
В целом по Смоленской области		14	8

Значительная часть респондентов положительно ответили на вопрос «Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?» (рис. 18).

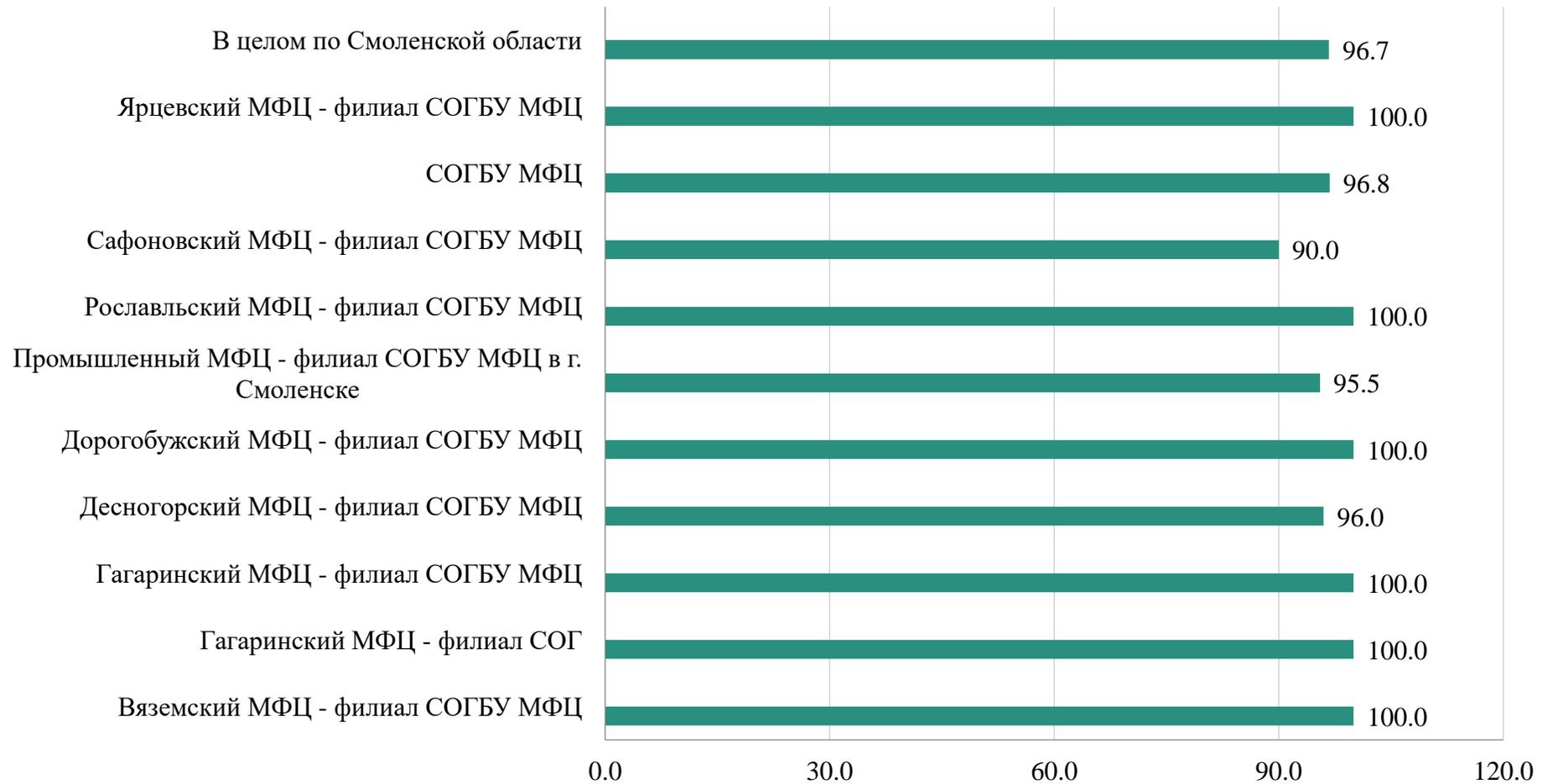


Рисунок 18 – Оценка гражданами доступности получения информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги

Распределение респондентов по оценкам параметров обращения в филиалы СОГБУ МФЦ в связи с получением государственной или муниципальной услуги отражено на рисунке 19.

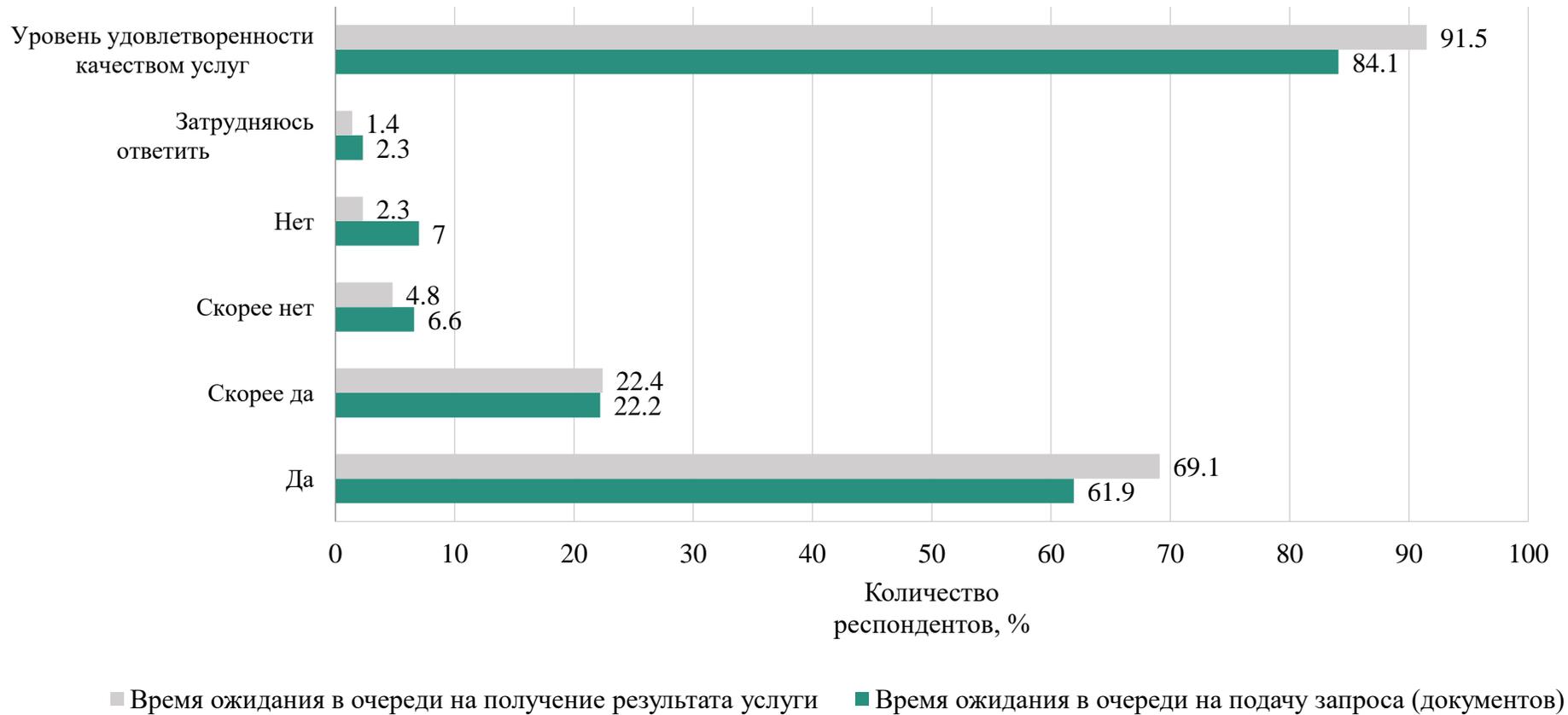


Рисунок 19 – Оценка гражданами параметров обращения в орган исполнительной власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением государственной или муниципальной услуги

Согласно п. 6.4.2. ТЗ проведена оценка респондентами, получавшими государственную и (или) муниципальную услугу, качества ее предоставления за 2016-2018 годы (рис. 24).

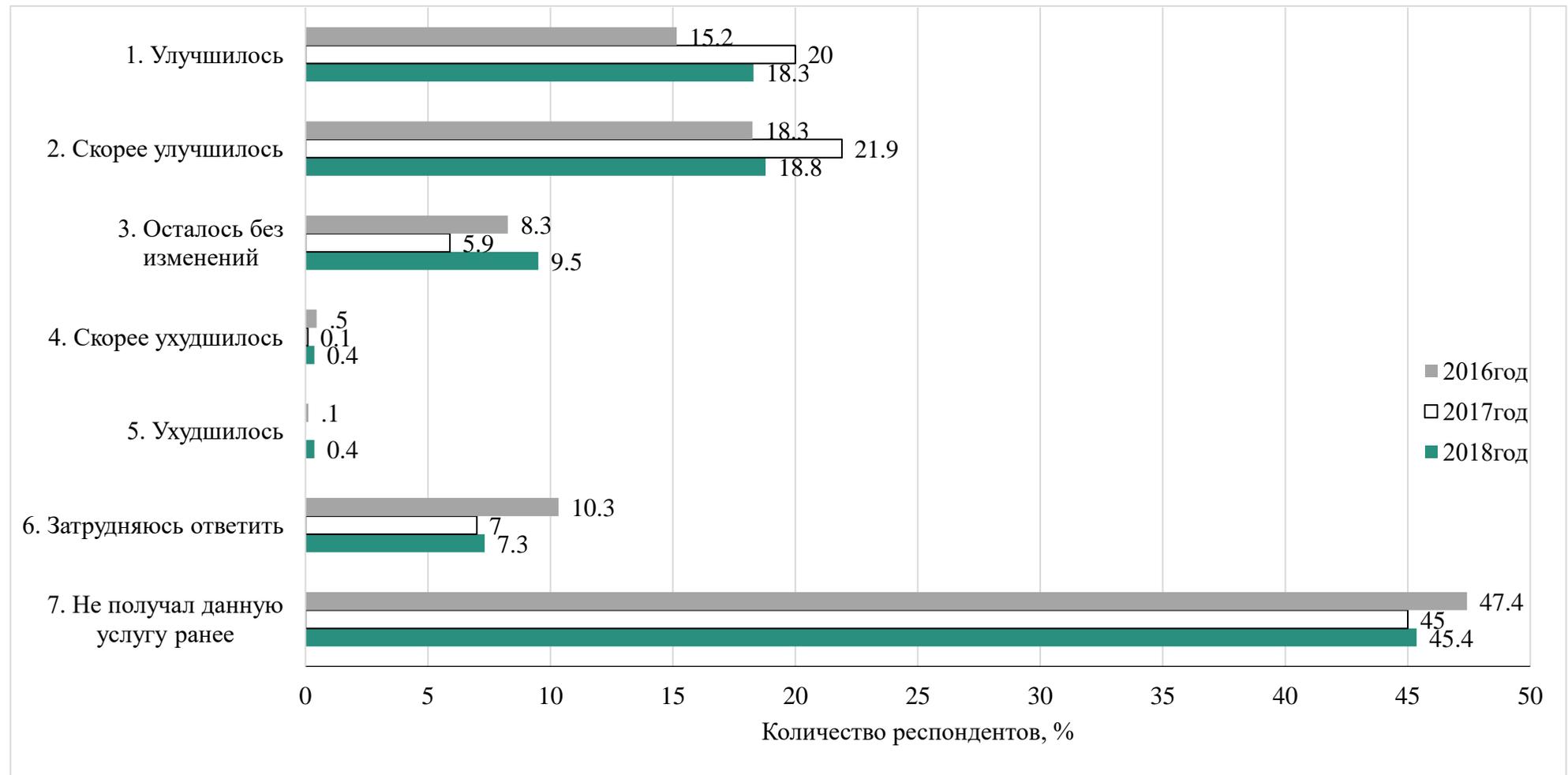


Рисунок 20 – Оценка респондентами качества предоставления государственных и (или) муниципальных услуг за 2016-2018 годы

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 **820** человек. На вопрос «Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?» положительно ответили **330** человек, что составляет **42,0%** опрошенных. Среди тех, кто реже всего обращаются за получением таких услуг, - респонденты в возрасте старше 65 лет (рис. 61%).

Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков, осуществление платежей и т.д.)?

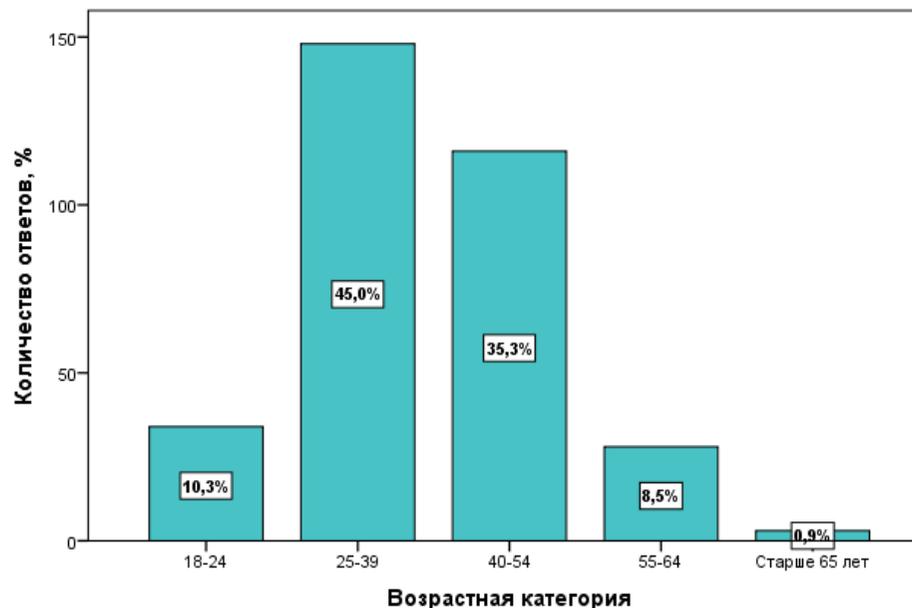


Рисунок 21 – Распределение заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Уровень удовлетворенности заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, составил 96,1% (рис.22).

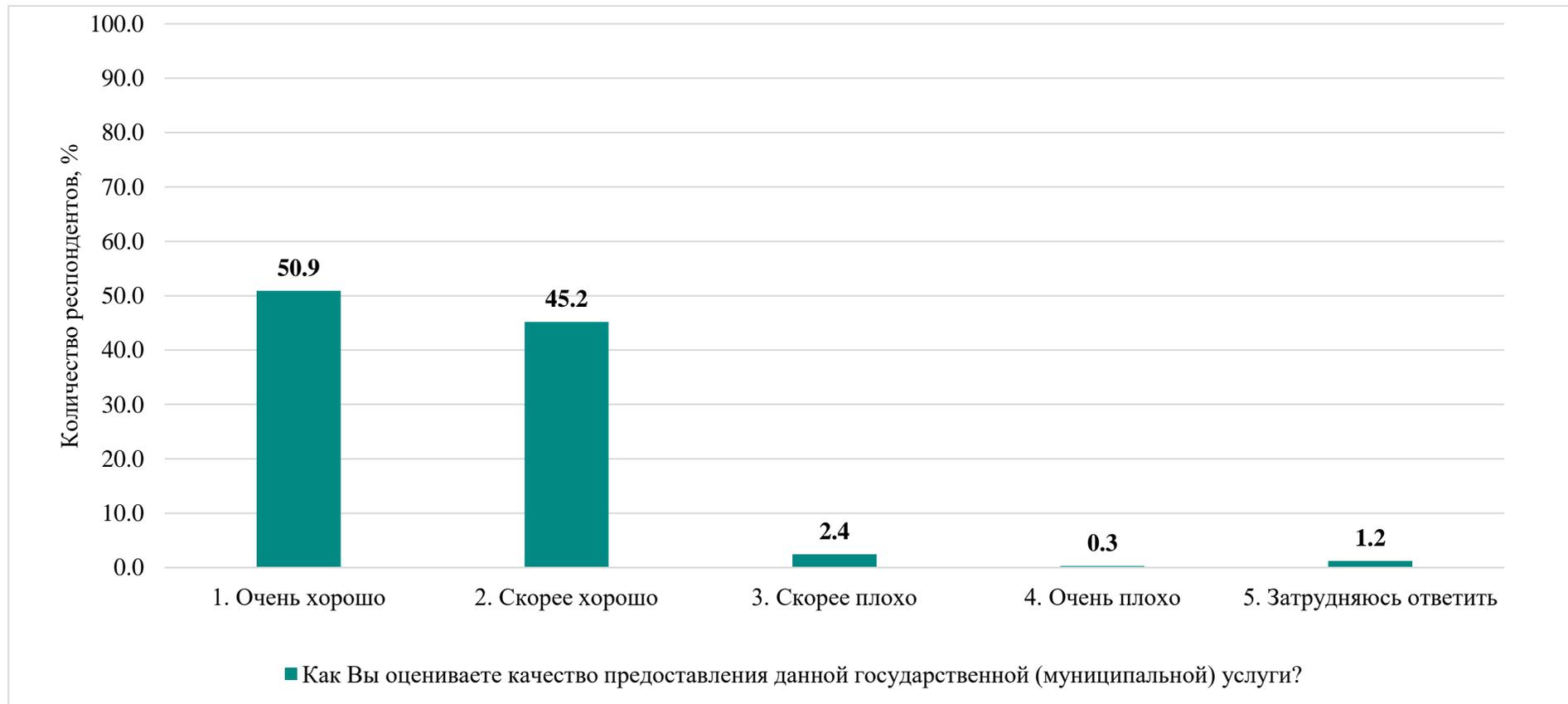


Рисунок 22 – Оценка качества предоставления социальных общественно значимых государственных и муниципальных услуг в результате обращения представителей бизнес-сообщества по муниципальным образованиям Смоленской области

Большинство – 17,3% опрошенных (рис.22)– 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» (ИД услуги -13), на втором месте – муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения» (ИД услуги - 43;

9,4% опрошенных), на третьем месте- государственная услуга Государственная услуга «Выдача сертификатов на областной материнский (семейный) капитал» (ИД услуги -16; 9,1% опрошенных).

К общественно значимым государственным и муниципальным услугам, полученным в электронной форме, относятся:

- 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; 6,4% опрошенных);

- муниципальная услуга «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальной образовательной организации, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (ИД услуги -51; 3,6%);

3. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на вопросы анкеты.

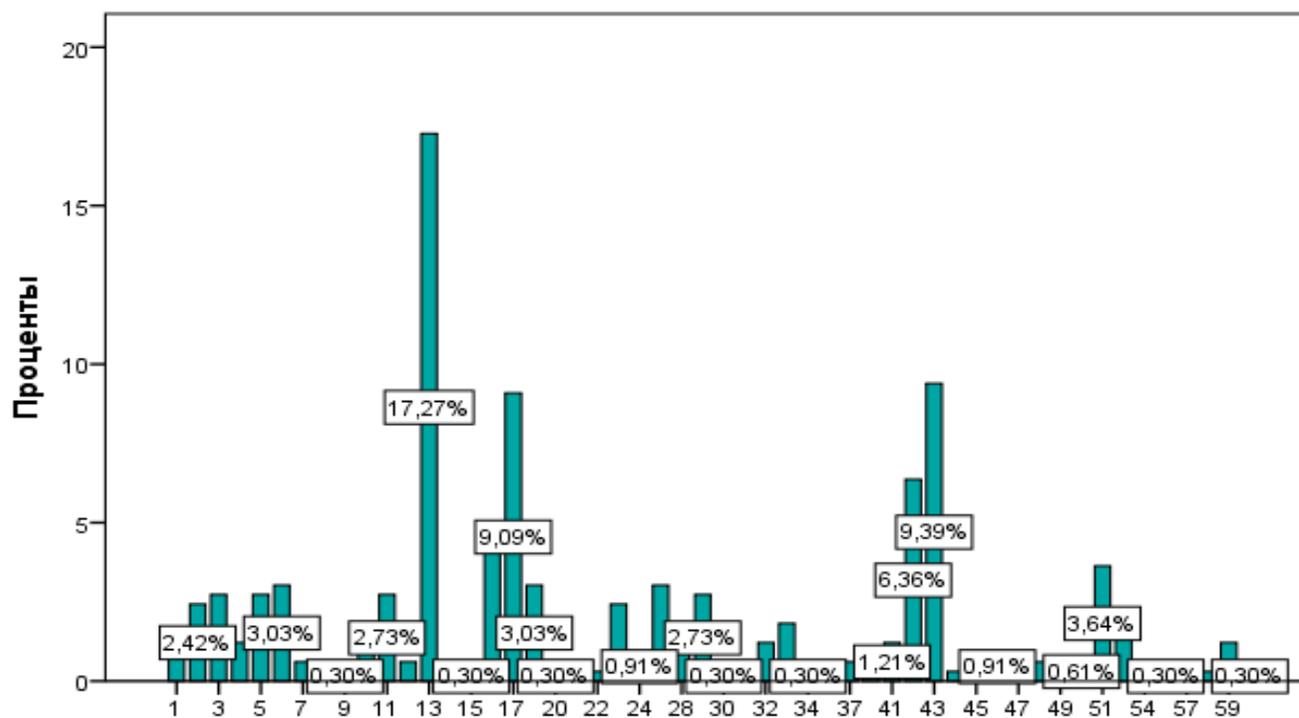


Рисунок 23 – Распределение социальных общественно значимых государственных и муниципальных услуг в результате обращения представителей граждан по муниципальным образованиям Смоленской области

Уровень удовлетворенности качеством доступности получения информации о порядке предоставления государственной или муниципальной услуги в электронном виде составляет 96,1% (рис. 24).

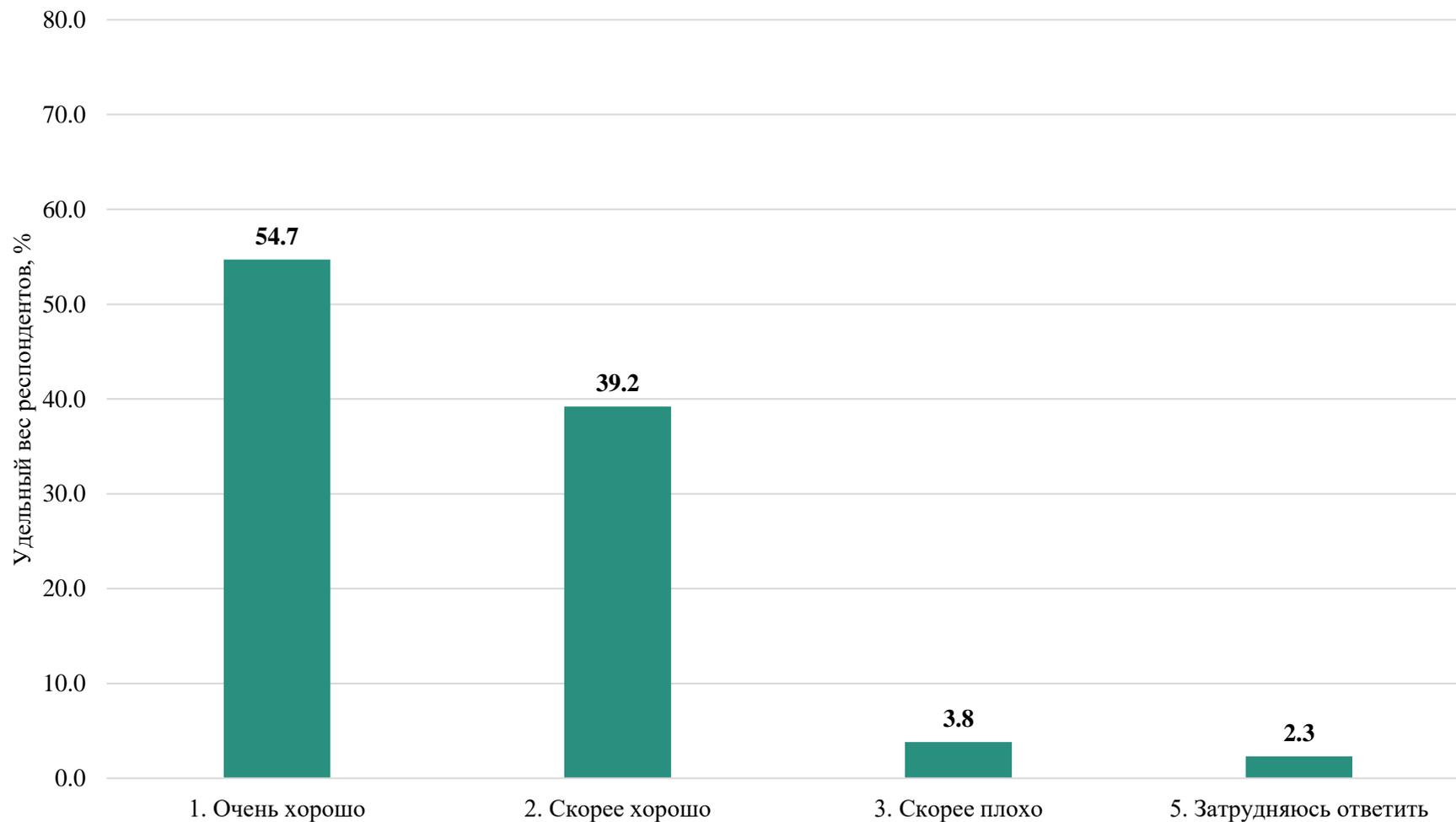


Рисунок 24 – Оценка качества доступности получения информации о порядке предоставления государственной или муниципальной услуги в электронном виде

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 «Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ»)?» утвердительно ответили более половины (576 человек) из 826 опрошенных (рис. 25).

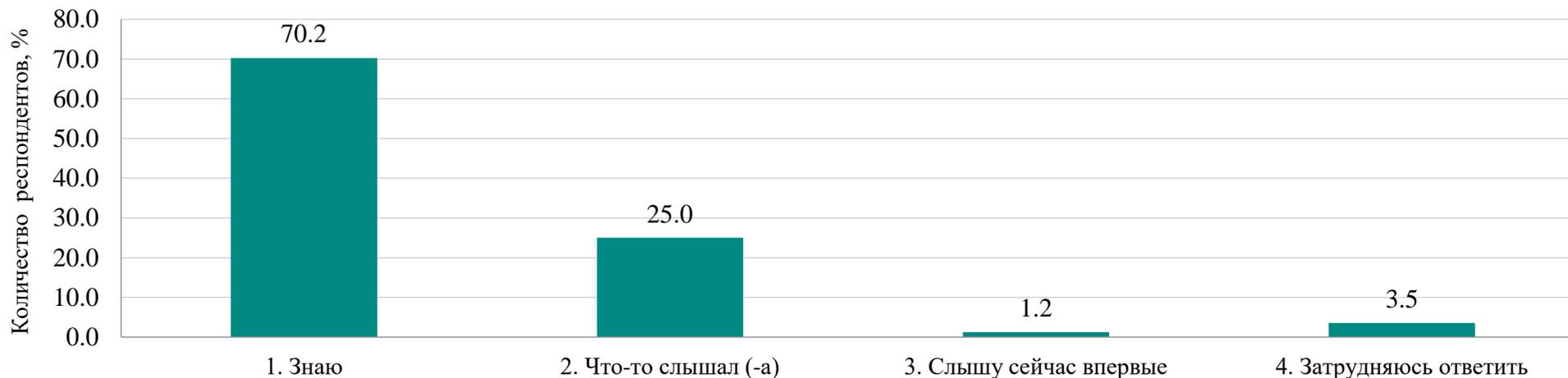


Рисунок 25 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ»)?»

На вопрос «Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?» утвердительно ответило 205 человек из 820 опрошенных. Затруднились ответить на данный вопрос 29 человек, или 1,2% опрошенных.

Положительно ответили на вопрос «Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?» 459 из 820 респондентов (рис.26).

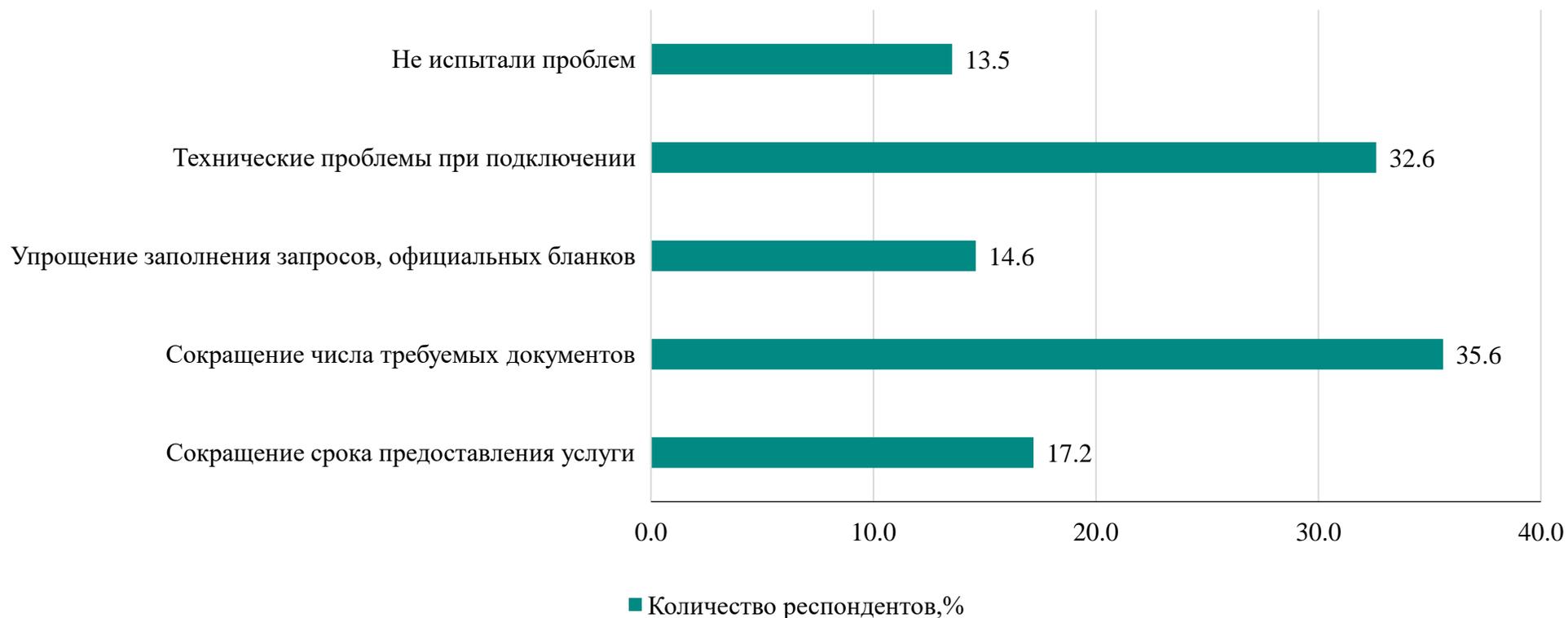


Рисунок 26 – Направления получения государственной или муниципальной услуги с применением возможностей Единого портала

На вопрос «Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?» дали утвердительный ответ 238 человек из 820 опрошенных (рис.26).

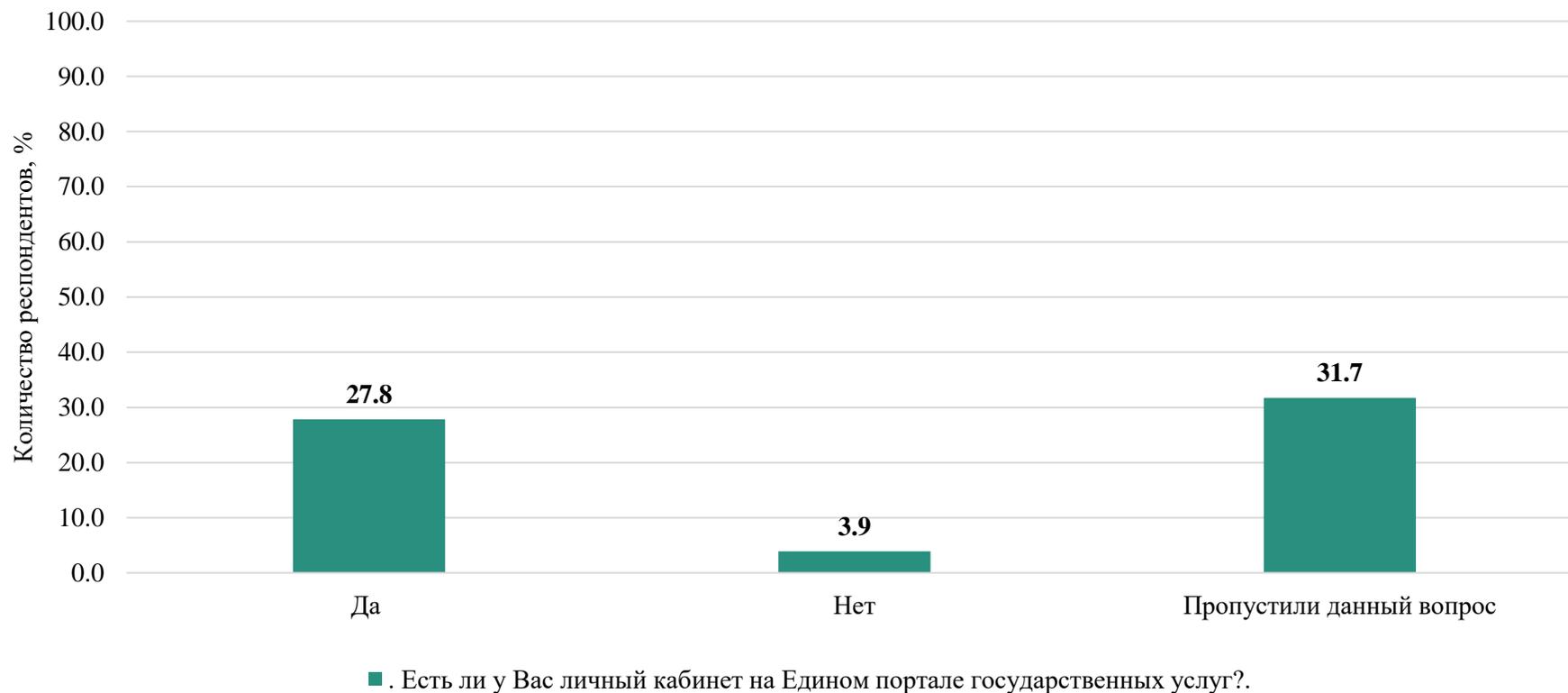


Рисунок 27 – Распределение респондентов по наличию личный кабинет на Едином портале государственных услуг

Уровень удовлетворенности заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, составил 97,8% (рис.27).

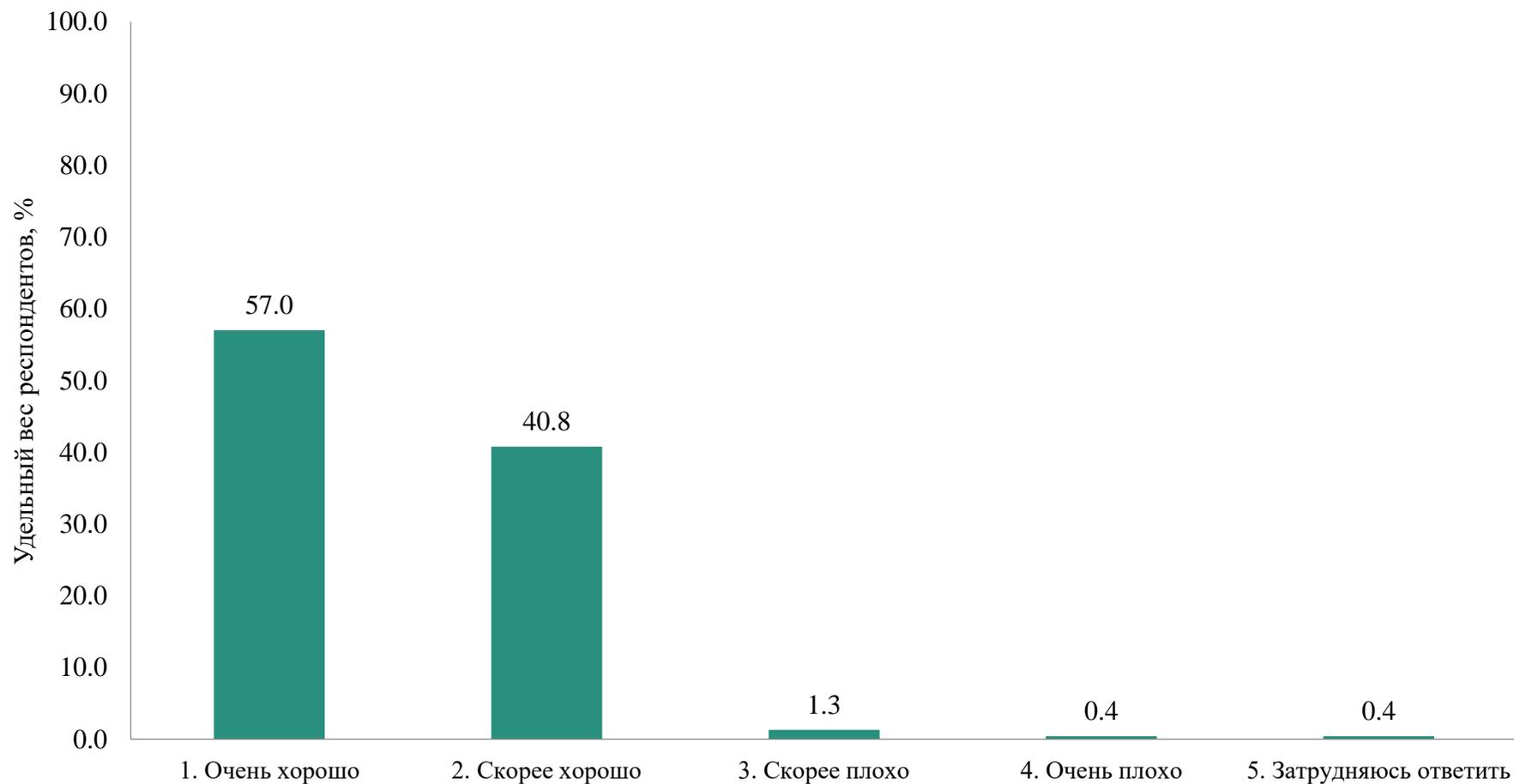


Рисунок 28 – Уровень удовлетворенности заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

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 52 человека, или 6,3% опрошенных. Распределение ответов респондентов на вопрос «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 32.

Таблица 26 - 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	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области	В целом
МО «Вяземский район»	2. Скорее хорошо		2	2
	Всего		2	2
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	2. Скорее хорошо	-	1	1
	Всего	-	1	1
МО «г. Смоленск», индивид.	1.Очень хорошо	-	2	2

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области	В целом
Место оказания государственной (муниципальной) услуги застройка	2. Скорее хорошо	-	1	1
	Всего		3	3
МО «г. Смоленск», Ленинский район	1. Очень хорошо	1	-	1
	2. Скорее хорошо	6	6	11
	4. Очень плохо	0	2	2
	5. Затрудняюсь ответить	0	1	1
	Всего	7	9	15
МО «г. Смоленск», Промышленный район	2. Скорее хорошо	2	5	7
	3. Скорее плохо	1	1	2
	5. Затрудняюсь ответить	0	3	3
	Всего	3	9	12
МО «Гагаринский район»	1. Очень хорошо	0	1	1
	2. Скорее хорошо	1	0	1
	5. Затрудняюсь ответить	1	0	1
	Всего	2	1	3
МО «г. Десногорск»	2. Скорее хорошо	2	1	3
	3. Скорее плохо	1	0	1

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области	В целом
	Всего	3	1	4
МО «Дорогобужский район»	1.Очень хорошо	2	1	2
	5. Затрудняюсь ответить	1	0	1
	Всего	3	1	4
МО «Рославльский район»	1.Очень хорошо	1	0	1
	2. Скорее хорошо	0	1	1
	Всего	1	1	2
МО «Сафоновский район»	2. Скорее хорошо	1	2	3
	3. Скорее плохо	0	2	2
	Всего	1	4	5
МО «Смоленский район»	1.Очень хорошо	-	1	1
	2. Скорее хорошо	-	0	1
	Всего	-	1	3
В целом по Смоленской области	1.Очень хорошо	2	5	7
	2. Скорее хорошо	14	19	33
	3. Скорее плохо	1	3	4
	4. Очень плохо	0	2	2

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Варианты ответа	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области	В целом
	5. Затрудняюсь ответить	2	4	6
	Всего	19	33	52

Оценки условий доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых органами государственной власти Смоленской области и органами местного самоуправления Смоленской области, в 2018 году отражено таблице 33.

Таблица 27 - 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 «Вяземский район»	-	100,0	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	-	100,0	100,0
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	-	100,0	100,0
МО «г. Смоленск», Ленинский район	100,0	66,7	80,0
МО «г. Смоленск», Промышленный район	100,0	55,6	60,0
МО «Гагаринский район»	50,0	100,0	66,7

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 «г. Десногорск»	66,7	100,0	75,0
МО «Дорогобужский район»	66,7	100,0	50,0
МО «Рославльский район»	100,0	100,0	100,0
МО «Сафоновский район»	100,0	50,0	60,0
МО «Смоленский район»	-	100,0	100,0
В целом по Смоленской области	84,2	72,7	76,9

Уровень удовлетворенности качеством доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых органами государственной власти Смоленской области и органами местного самоуправления Смоленской области, в 2018 году в целом по Смоленской области составил 76,9%.

Уровень удовлетворенности качеством доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых органами государственной власти Смоленской области и органами местного самоуправления Смоленской области, в 2018 году составил 72,7%.

Уровень удовлетворенности качеством доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых органами государственной власти Смоленской области и органами местного самоуправления Смоленской области на базе многофункциональных центров в 2018 году составил 84,2%.

4. Востребованность государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов в 2018 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 34.

Уровень удовлетворенности качеством услуг государственных и муниципальных услуг в результате обращения граждан через органы государственной власти и местного самоуправления по муниципальным образованиям Смоленской области составил 96,0%.

Таблица 28 - Оценка качества предоставления государственной (муниципальной) услуги

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		
Сафоновский район	4	6	-	-	-	10	100,0
Вяземский район	29	11	-	-	-	40	100,0
г. Смоленск, Промышленный район	115	59	2	12	2	190	91,6
Гагаринский район	21	4	-	-	-	25	100,0
г. Десногорск	11	3	-	-	1	15	93,3
Дорогобужский район	7	3	-	-	-	10	100,0
Рославльский район	9	20	1	-	-	30	96,7
Смоленск, Заднепровский район	19	25	2	-	4	50	88,0
Смоленск, инд. жил. застройка	11	9	-	-	-	20	100,0
Смоленск, Ленинский район	109	51	-	-	-	160	100,0
Смоленский район	15	15	-	-	-	30	100,0
Ярцевский район	21	4	-	-	-	25	100,0
Всего	371	210	5	12	7	605	96,0

Уровень удовлетворенности качеством услуг государственных и муниципальных услуг в результате обращения граждан через органы государственной власти и местного самоуправления по муниципальным образованиям Смоленской области в разрезе услуг составил 96,0% (Таблица 35).

Таблица 29 - Оценка качество предоставления государственной (муниципальной) услуги в разрезе органов власти муниципальных образований Смоленской области

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	6. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?			Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Вяземский район»	1	-	1	-	1	100,0
	3	-	1	-	1	100,0
	33		2	-	2	100,0
	35	-	1	-	1	100,0
	38	-	1	-	1	100,0
	Всего	-	6	-	6	100,0
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1	1	1	-	2	100,0
	2	1	1	-	2	100,0
	3	2	-	-	2	100,0
	4	-	3	-	3	100,0
	10	1	-	-	1	100,0
	12	-	1	-	1	100,0
	15	-	1	-	1	100,0
	34	2	-	-	2	100,0
	37	-	-	1	1	-
	Всего	7	7	1	15	93,3
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	1	1	5	-	6	100,0
	2	1	1	-	2	100,0
	3	1	-	-	1	100,0
	4	1	2	-	3	100,0
	10	-	1	-	1	100,0
	12	-	2	-	2	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	6. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?			Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	5. Затрудняюсь ответить		
	13	-	2	-	2	100,0
	29	-	1	-	1	100,0
	31	1	1	-	2	100,0
	32	-	1	-	1	100,0
	33	1	2	-	3	100,0
	38	-	2	-	2	100,0
	Всего	6	20	-	26	100,0
	МО «г. Смоленск», Ленинский район	1	3	2	-	5
4		2	1	-	3	100,0
5		-	1	-	1	100,0
9		1	-	-	1	100,0
10		1	3	-	4	100,0
13		2	-	-	2	100,0
33		2	1	-	3	100,0
44		3	1	-	4	100,0
46		2	-	-	2	100,0
Всего		16	9	-	25	100,0
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1	-	3	-	3	100,0
	2	3	1	-	4	100,0
	3	2	-	-	2	100,0
	4	-	2	-	2	100,0
	5	1	-	-	1	100,0
	7	2	-	-	2	100,0
	10	-	3	-	3	100,0
	14	1	-	-	1	100,0
	31	1	-	-	1	100,0
	32	1	-	-	1	100,0
	33	-	2	-	2	100,0
	36	-	1	-	1	100,0
	38	1	1	-	2	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	6. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?			Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	5. Затрудняюсь ответить		
	Всего	12	13	-	25	100,0
МО «Гагаринский район»	4	-	1	-	1	100,0
	6	-	2	-	2	100,0
	13	1	-	-	1	100,0
	53	-	1	-	1	100,0
	Всего	1	4	-	5	100,0
МО «г. Десногорск»	2	-	1	-	1	100,0
	5	-	1	-	1	100,0
	29	1	-	-	1	100,0
	33	2	-	-	2	100,0
	Всего	3	2	-	5	100,0
МО «Дорогобужский район»	3	3	-	-	3	100,0
	5	1	1	-	2	100,0
	7	2	-	-	2	100,0
	12	1	-	-	1	100,0
	31	1	-	-	1	100,0
	33	1	-	-	1	100,0
	37	1	-	-	1	100,0
	Всего	10	1	-	11	100,0
МО «Рославльский район»	2	1	-	-	1	100,0
	6	-	1	-	1	100,0
	13	1	1	-	2	100,0
	33	1	-	-	1	100,0
	Всего	3	2	-	5	100,0
МО «Сафоновский район»	2	1	-	-	1	100,0
	5	1	-	-	1	100,0
	10	-	1	-	1	100,0
	33	-	1	-	1	100,0
	38	-	1	-	1	100,0
	Всего	2	3	-	5	100,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	6. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?			Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	5. Затрудняюсь ответить		
МО «Смоленский район»	5	1	-	-	1	100,0
	10	-	1	-	1	100,0
	12	1	-	-	1	100,0
	29	-	1	-	1	100,0
	34	1	-	-	1	100,0
	Всего	3	2	-	5	100,0
МО «Ярцевский район»	6	2	-	-	2	100,0
	10	-	1	-	1	100,0
	13	-	2	-	2	100,0
	Всего	2	3	-	5	100,0
В целом по Смоленской области	1	5	12	-	17	100,0
	2	7	4	-	11	100,0
	3	8	1	-	9	100,0
	4	3	9	-	12	100,0
	5	4	3	-	7	100,0
	6	2	3	-	5	100,0
	7	4	-	-	4	100,0
	9	1	-	-	1	100,0
	10	2	10	-	12	100,0
	12	2	3	-	5	100,0
	13	4	5	-	9	100,0
	14	1	-	-	1	100,0
	15	-	1	-	1	100,0
	29	1	2	-	3	100,0
	31	3	1	-	4	100,0
	32	1	1	-	2	100,0
	33	7	8	-	15	100,0
	34	3	-	-	3	100,0
	35	-	1	-	1	100,0
36	-	1	-	1	100,0	

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	6. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?			Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Очень хорошо	2. Скорее хорошо	5. Затрудняюсь ответить		
	37	1	-	1	2	50,0
	38	1	5	-	6	100,0
	44	3	1	-	4	100,0
	46	2	-	-	2	100,0
	53	-	1	-	1	100,0
	Всего	65	72	1	138	99,3

К общественно значимым государственным и муниципальным услугам (рис. 29) относятся:

- муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения» (ИД услуги -41; 26,0% опрошенных);
- 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 -13; 14,2% 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 -40; 7,4%) ;
- муниципальная услуга "Выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий"(ИД услуги – 58; 9,1% опрошенных);

- государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» (ИД услуги -23; 4,8% опрошенных);
- государственная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (ИД услуги -21; 4,1%);
- государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области» (ИД услуги – 16; 4,1% опрошенных);
- муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций» (ИД услуги -1; 3,5%);
- муниципальная услуга «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальной образовательной организации, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (ИД услуги – 61; 3,3% опрошенных и др.

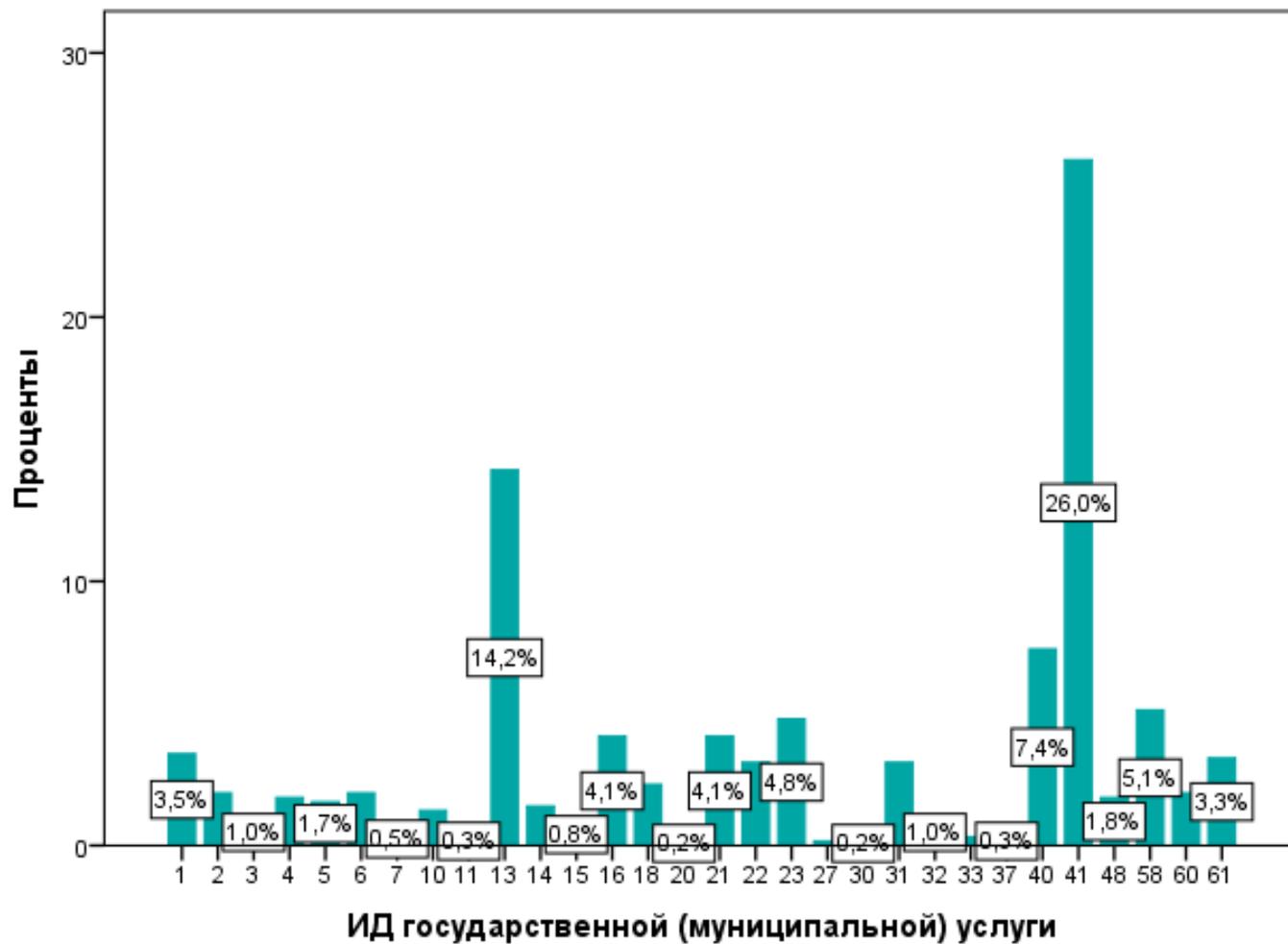


Рисунок 29 – Распределение социальных общественно значимых государственных и муниципальных по муниципальным образованиям Смоленской области

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

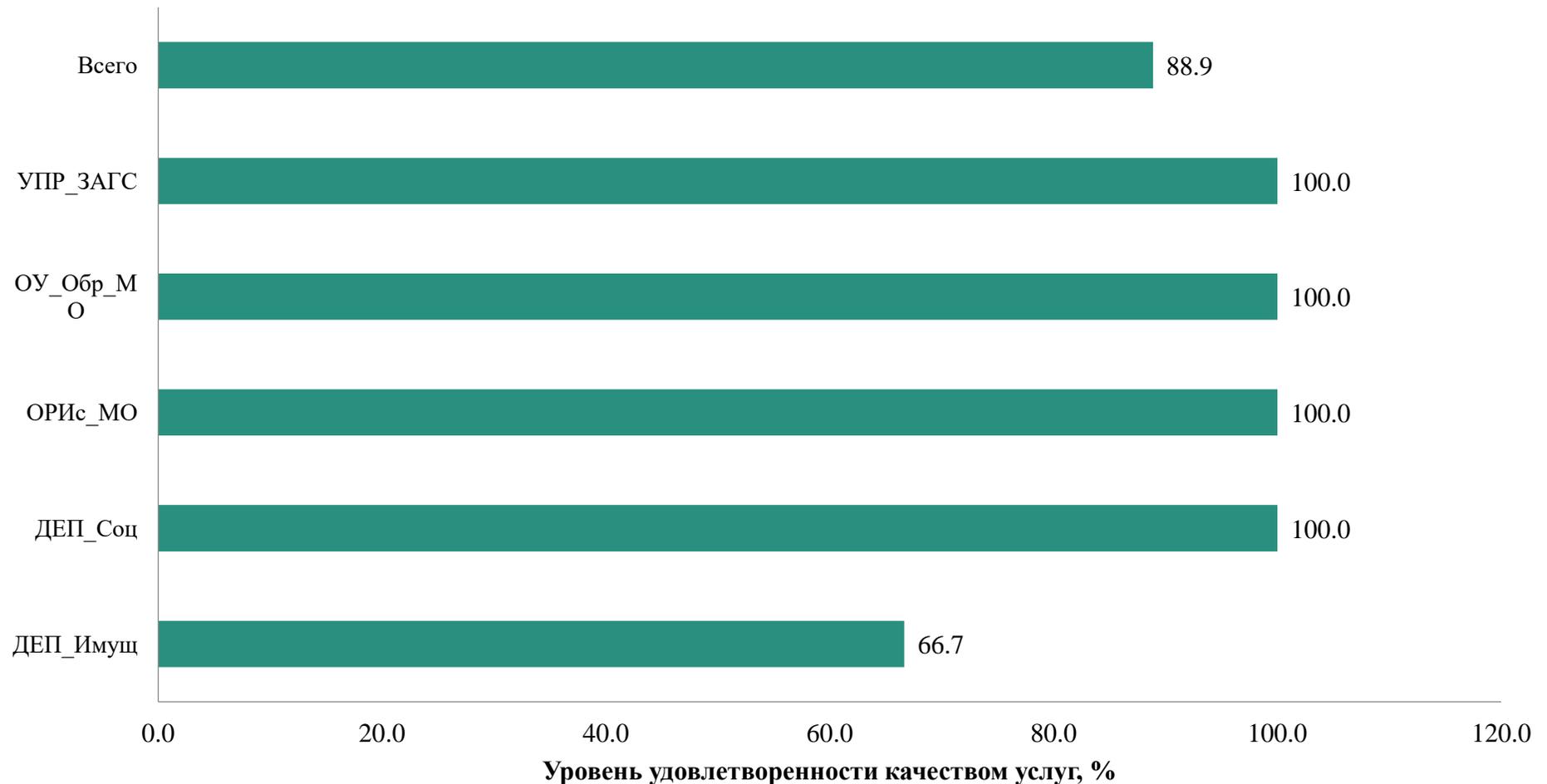


Рисунок 30 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Вяземский район»

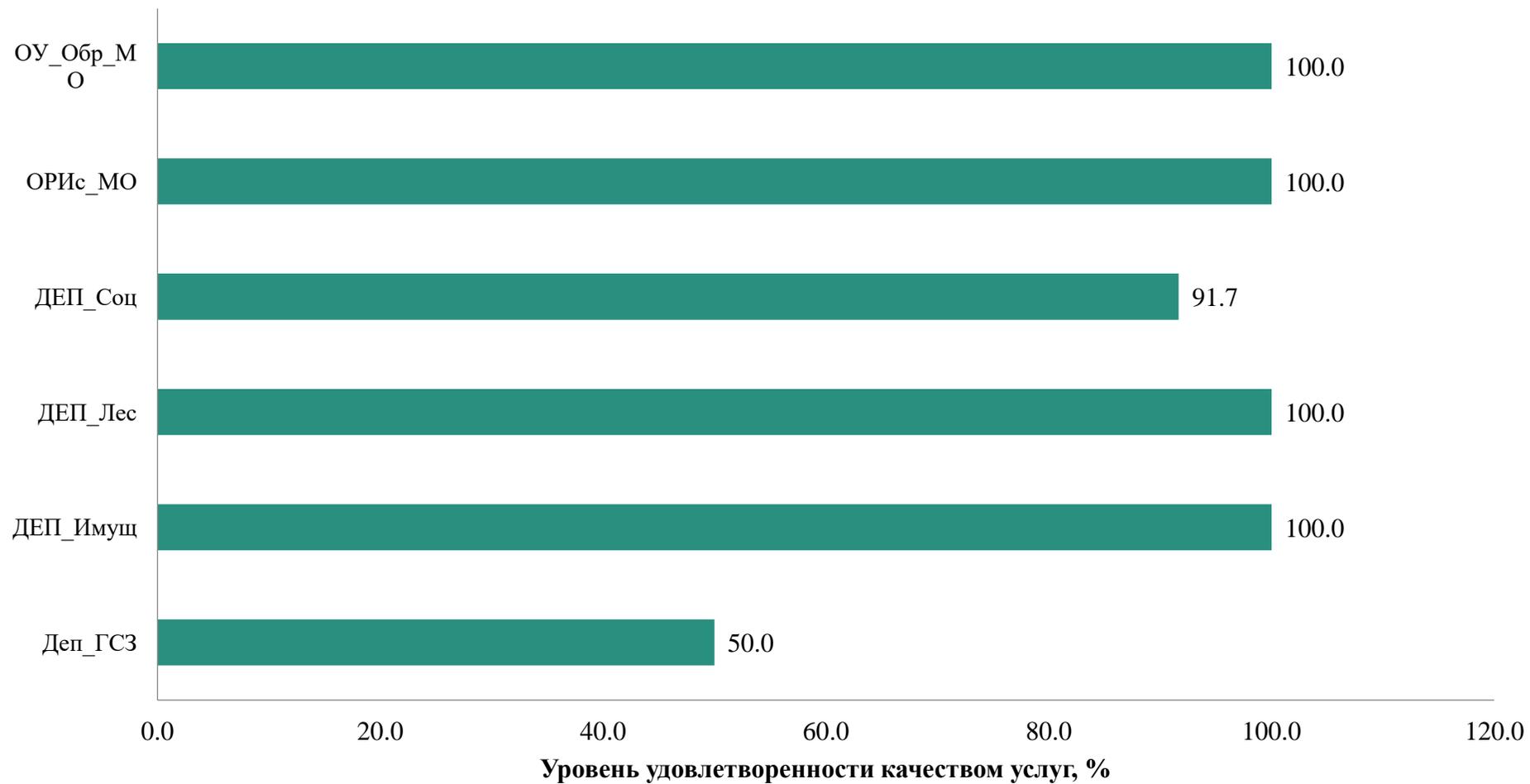


Рисунок 31 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «г. Смоленск», Заднепровский район

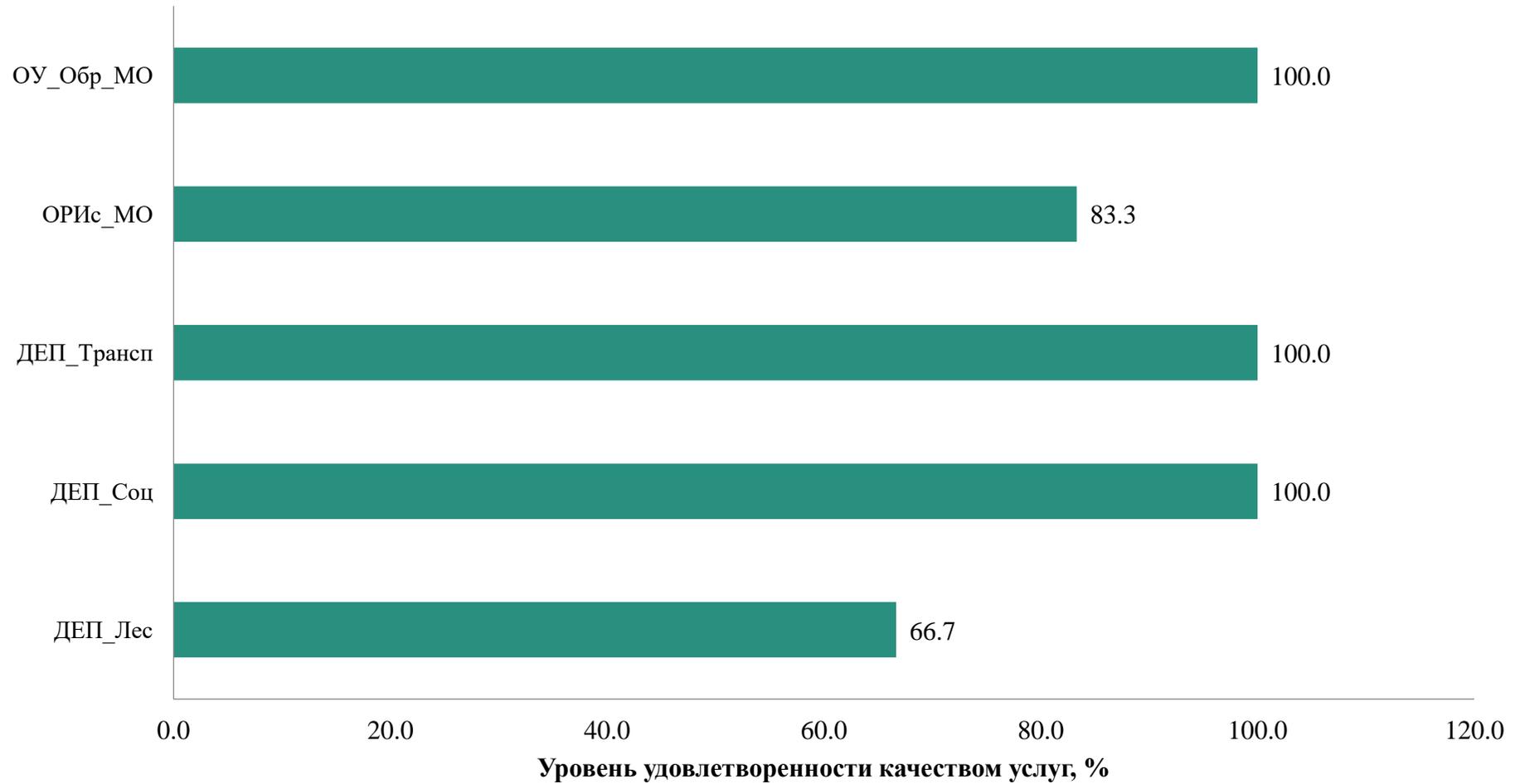


Рисунок 32 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «г. Смоленск», индивид. застройка

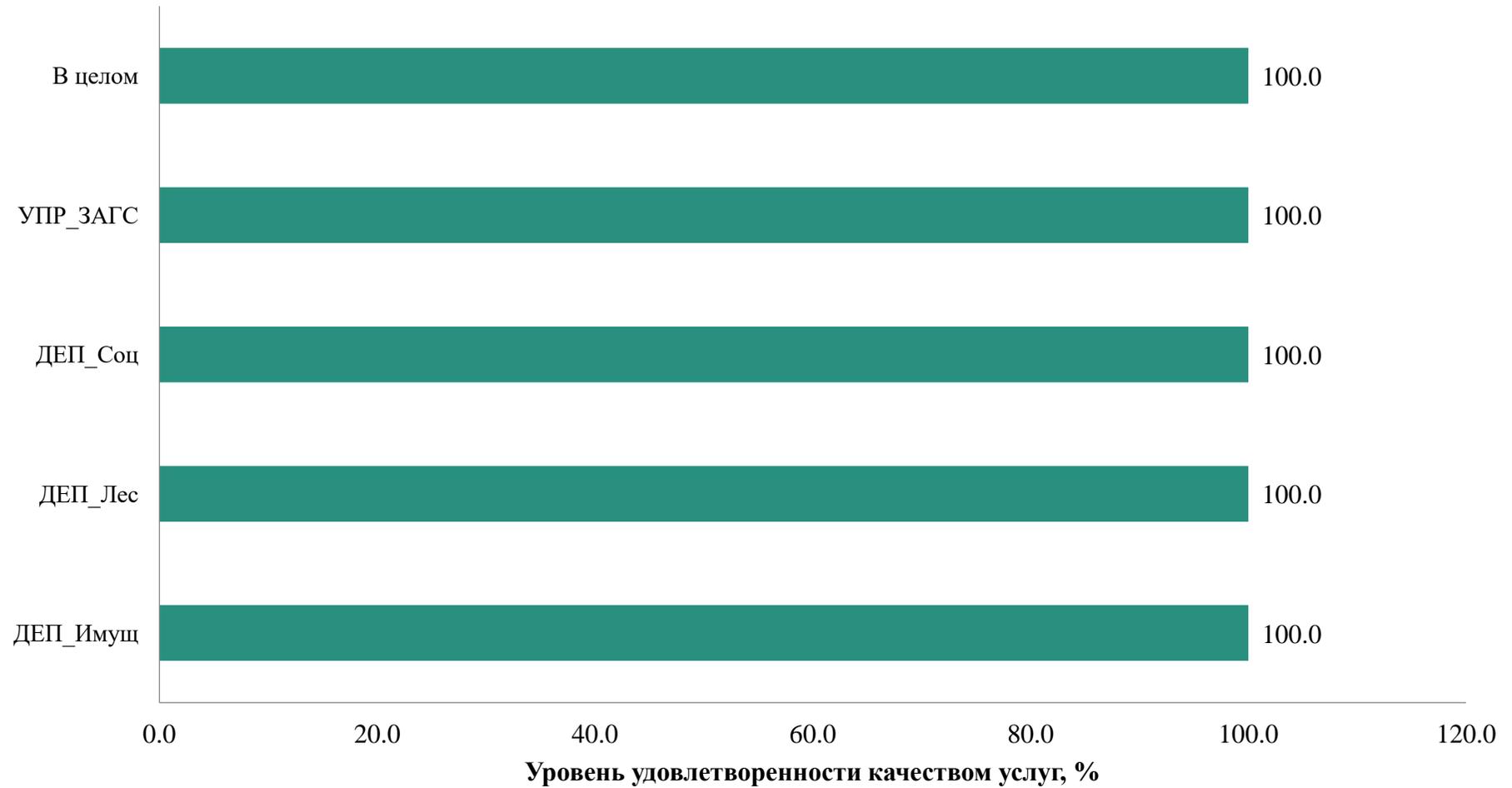


Рисунок 33 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Гагаринский район»

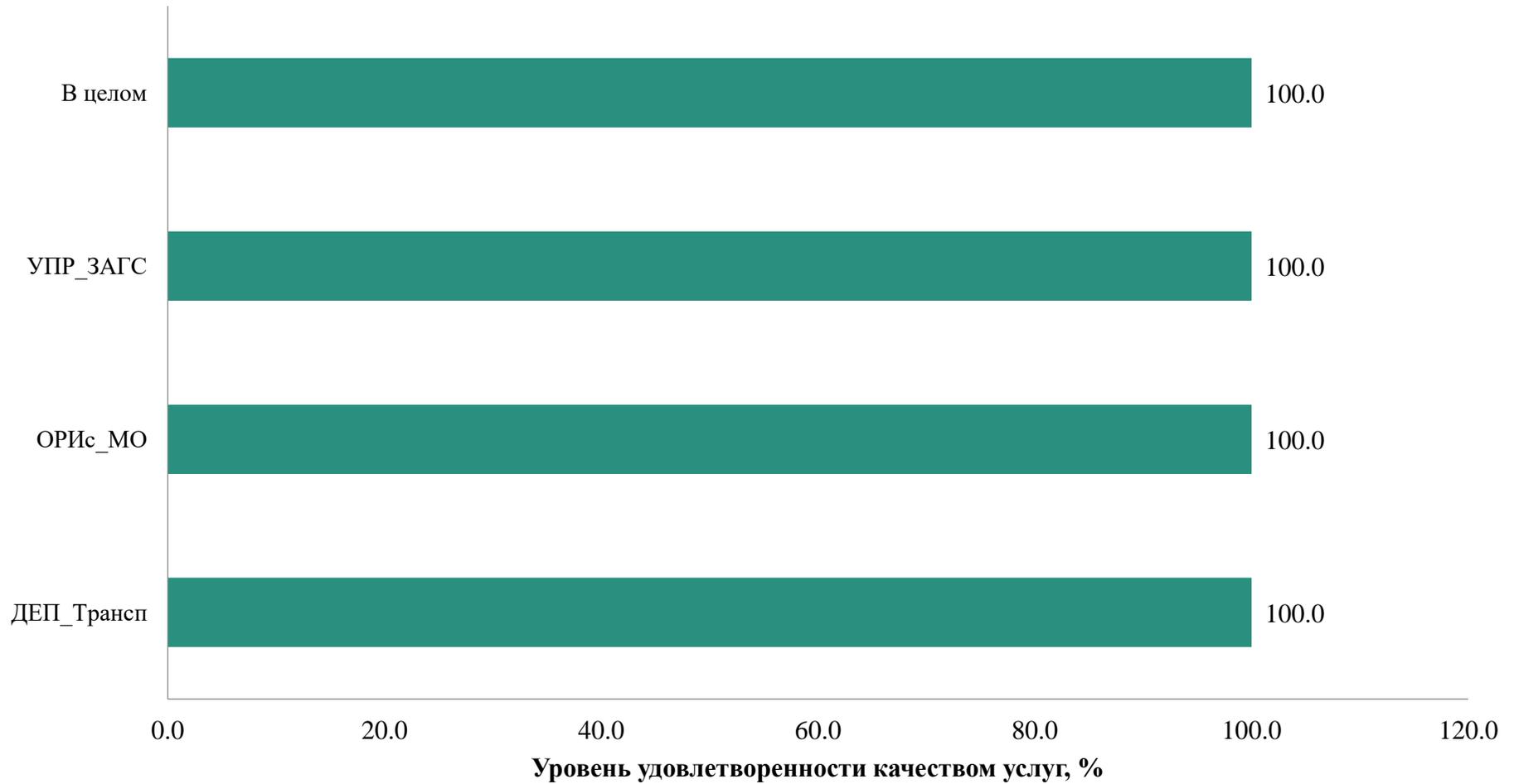


Рисунок 34 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «г. Десногорск»

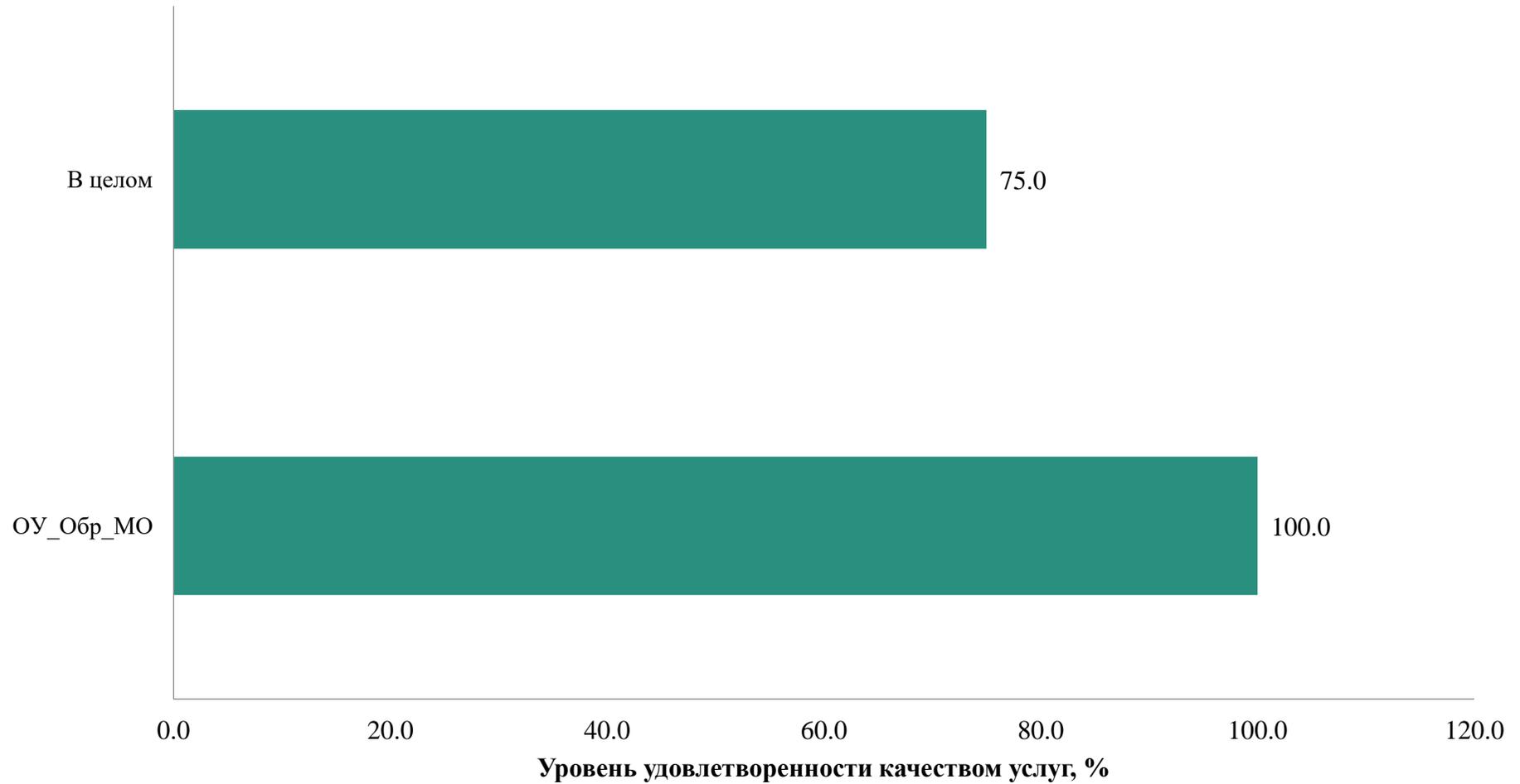


Рисунок 35 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Дорогобужский район»

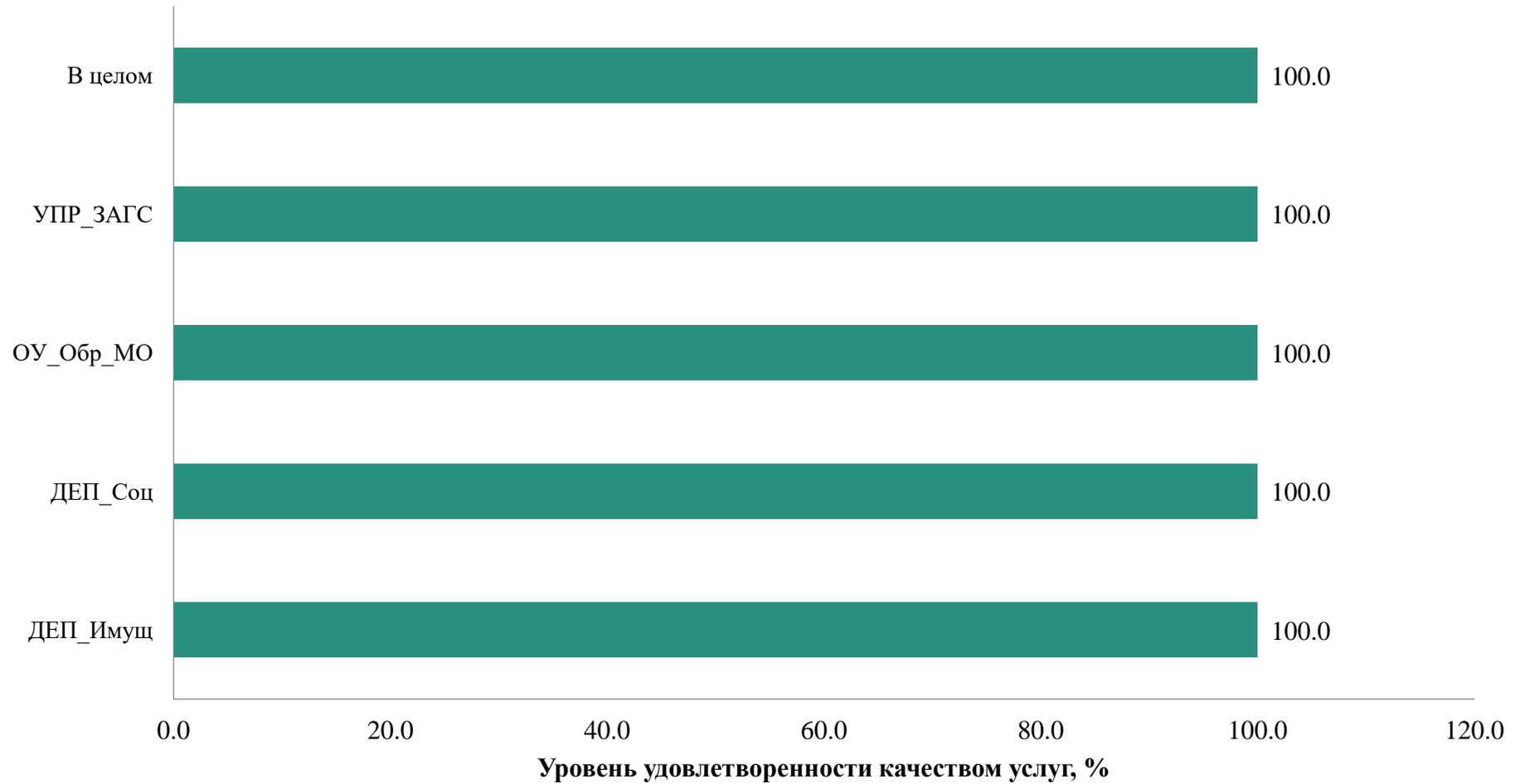


Рисунок 36 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Рославльский район»

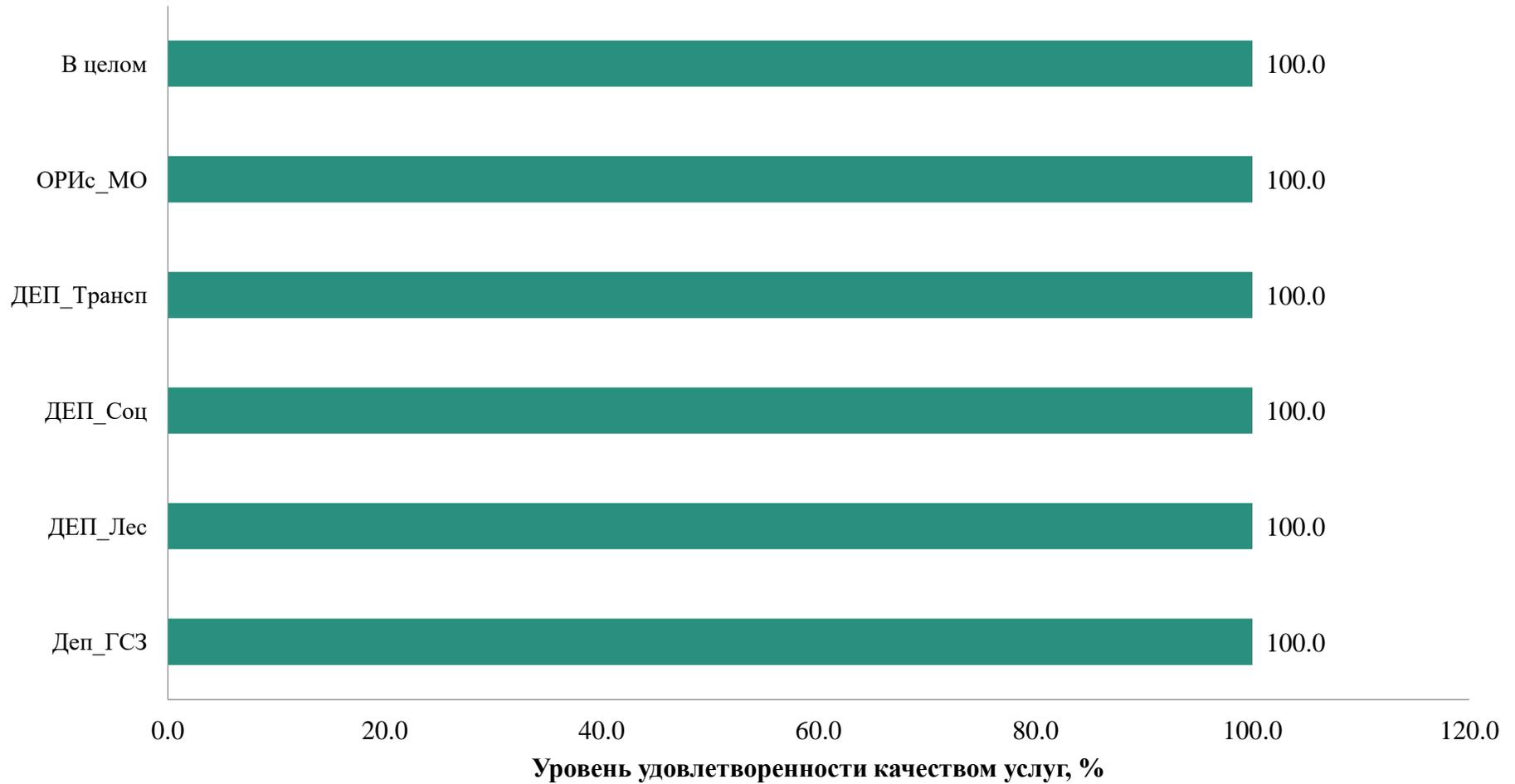


Рисунок 37 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Сафоновский район»

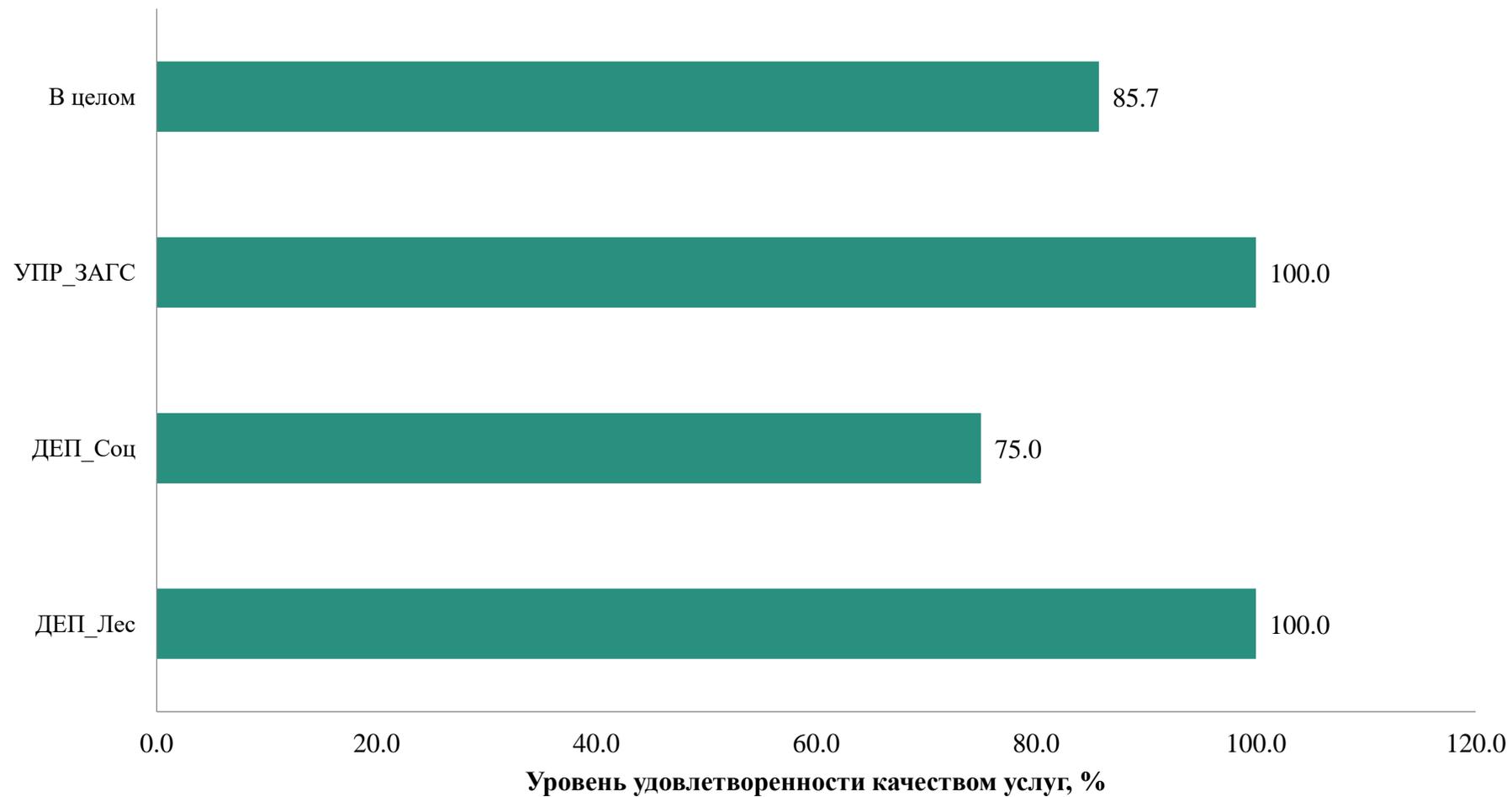


Рисунок 38 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Смоленский район»

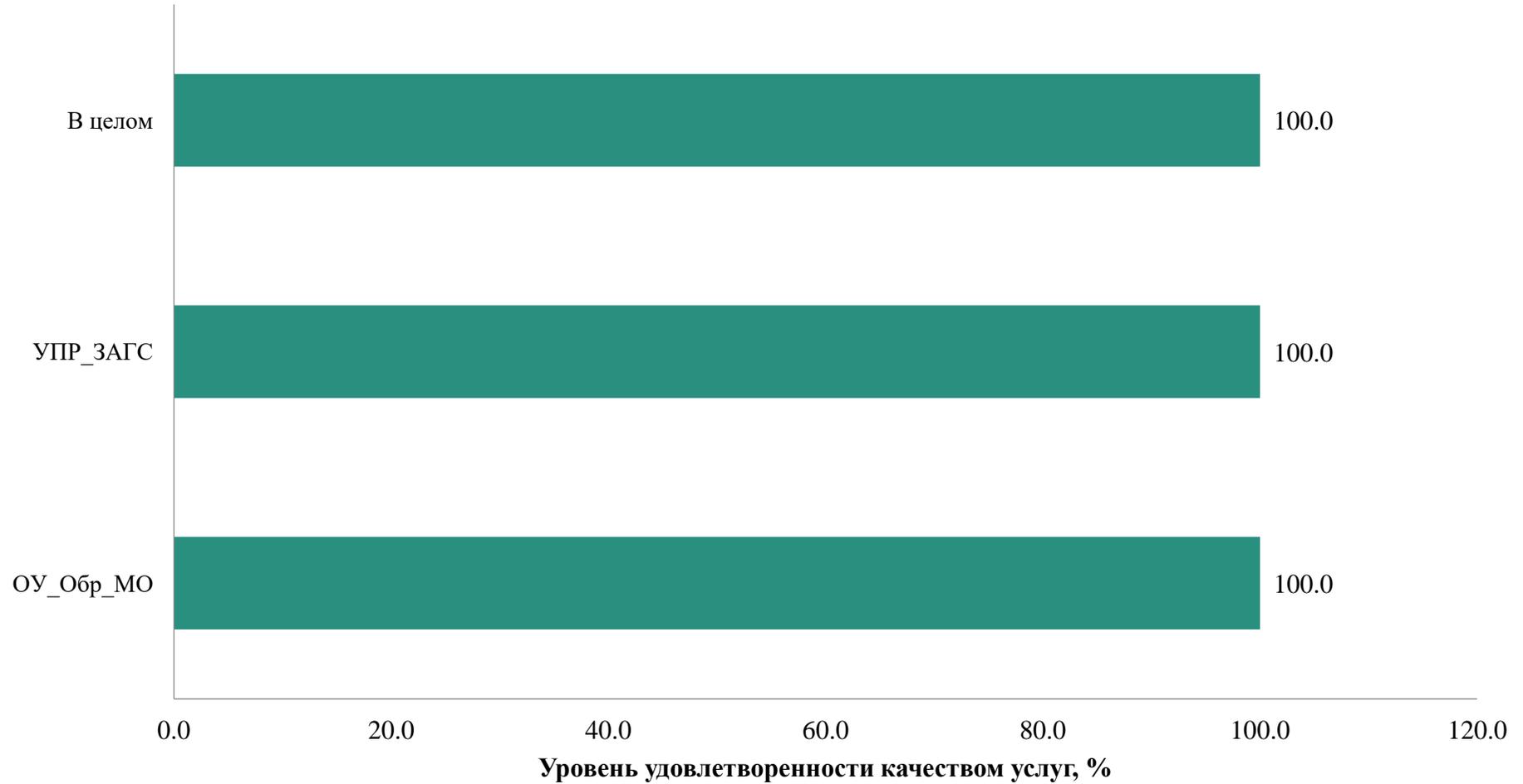


Рисунок 39 – Уровень удовлетворенности качеством услуг в разрезе социально общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в МО «Ярцевский район»

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

Данные о среднем количестве обращении представителей бизнес-сообщества за предпринимательскими услугами в результате обращения через филиалы СОГБУ МФЦ и органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области представлены в таблице 36.

Таблица 30 - Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества за государственными или муниципальными по способу получения услуги через филиалы СОГБУ МФЦ или органы государственной власти

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области
МО «Вяземский район»	1	1	-
	3		1
	33	2	-
	35	1	-
	38	1	-
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	1	-	1
	2	-	1
	3	-	1
	4	-	1

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области
	10	-	1
	12	1	-
	15	1	-
	34	-	1
	37	1	-
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	1	-	1
	2	-	1
	3	-	1
	4	-	1
	10	-	1
	12	-	1
	13	1	-
	29	-	1
	31	-	1
	32	-	1
	33	-	1

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области
	38	-	1
МО «г. Смоленск», Ленинский район	1	-	1
	4	-	1
	5	-	1
	9	-	1
	10	1	1
	13	2	-
	33	1	1
	44	1	-
	46	1	-
МО «г. Смоленск», Промышленный район	1	1	-
	2	1	1
	3	1	-
	4	1	-
	5	-	1
	7	-	1

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области
	10	-	1
	14	-	1
	31	-	1
	32	1	-
	33	1	1
	36		1
	38	1	1
МО «Гагаринский район»	4	1	-
	6	1	-
	13	-	1
	53	1	
МО «г. Десногорск»	2	-	1
	5	1	-
	29	1	-
	33	-	1
МО «Дорогобужский район»	3	1	1

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области
	5	1	1
	7	1	-
	12	-	1
	31	1	-
	33	1	-
	37	1	-
МО «Рославльский район»	2	1	-
	6	-	1
	13	1	1
	33	1	-
МО «Сафоновский район»	2	-	1
	5	-	1
	10	1	-
		1	4
МО «Смоленский район»	5	1	-
	10	1	-

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области
	12	-	1
	29	1	-
	34	-	1
МО «Ярцевский район»	6	-	2
	10	1	-
	13	1	-
В целом по Смоленской области	1	1	1
	2	1	1
	3	1	1
	4	1	1
	5	1	1
	6	1	1
	7	1	1
	9	-	1
	10	1	1
	12	1	1

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	ИД услуги	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области
	13	1	1
	14	-	1
	15	1	-
	29	1	1
	31	1	1
	32	1	1
	33	1	1
	34	-	1
	35	1	-
	36	-	1
	37	1	-
	38	1	1
	44	1	-
	46	1	-
	53	1	-
		59	79

Проведенное исследование позволяет сделать вывод о снижении среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) до 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 37).

Таблица 31 - 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 «Вяземский район»	Вяземский МФЦ- филиал СОГБУ МФЦ	22	21	22
	Вяземский район	22	14	18
МО «Гагаринский район»	Гагаринский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	11	7	9
	Гагаринский район	9	6	9
МО «г. Десногорск»	Десногорский МФЦ- филиал СОГБУ МФЦ	10	5	8

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	
	г. Десногорск	9	6	12
МО «Дорогобужский район»	Дорогобужский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	10	5	8
	Дорогобужский 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	16	8	17
МО «г. Смоленск», Промышленный район	Промышленный МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ в г. Смоленске	16	7	15
	г. Смоленск, Промышленный район	12	6	9
МО «Рославльский район»	Рославльский МФЦ - филиал СОГБУ МФЦ	18	9	7
	Рославльский район	8	8	8
МО «Сафоновский район»	Сафоновский МФЦ- филиал СОГБУ МФЦ	10	4	5
	Сафоновский район	10	8	3
МО «Смоленский район»	Смоленский район	13	5	6
МО «Ярцевский район»	Ярцевский МФЦ- филиал СОГБУ МФЦ	10	4	7
	Ярцевский район	13	5	9
В целом по Смоленской области	Филиалы СОГБУ МФЦ	14	8	20
	Органы государственной власти и местного самоуправления Смоленской области	18	9	14

Наблюдается увеличение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения общественно значимых государственных и муниципальных услуг (рис. 40).

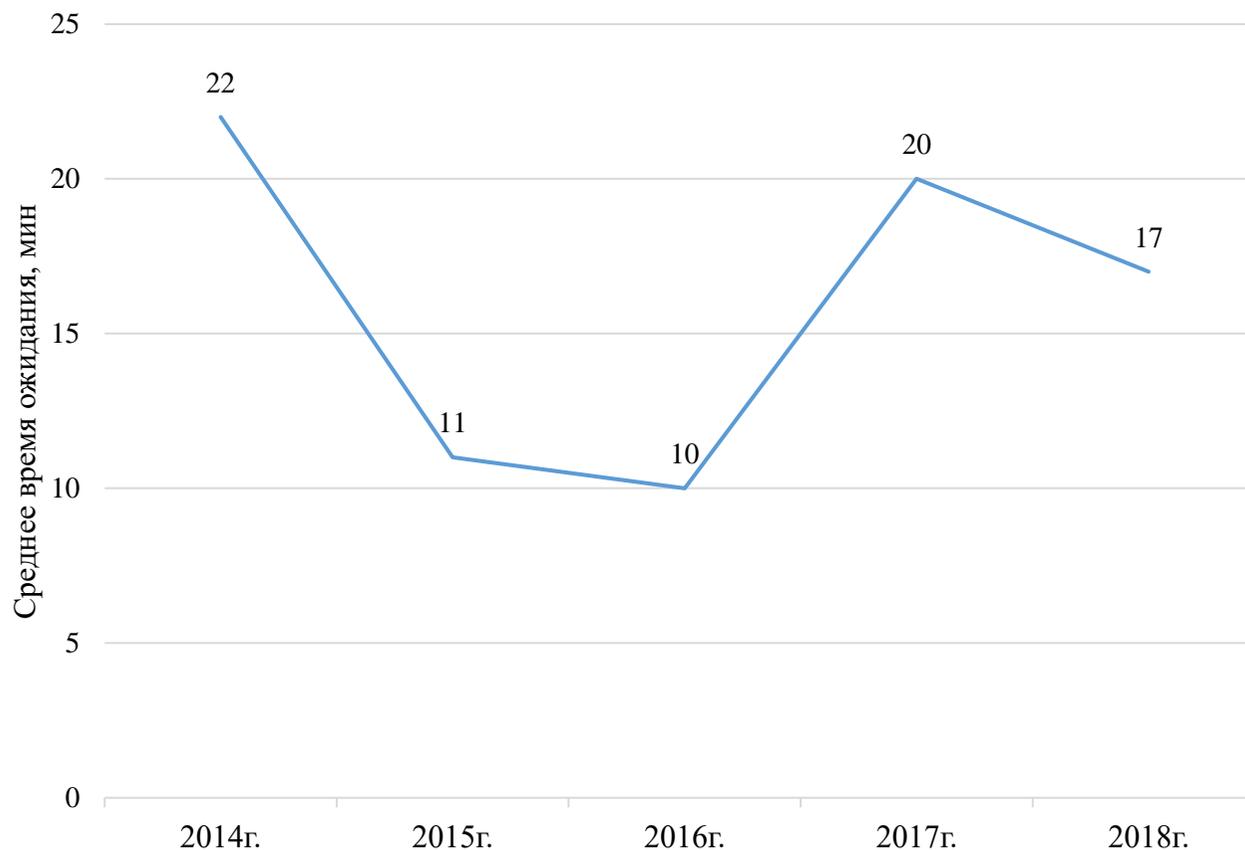


Рисунок 40 – Динамика среднего времени ожидания в очереди на получение результата услуги, мин

В результате время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения общественно значимых государственных (муниципальных) услуг в 2018 году составляет 17 минут.

В отчетном году наблюдается незначительное изменение наиболее востребованных общественно значимых государственных (муниципальных) услуг по сравнению с 2017 годом (таблица 38).

Таблица 32 - Наиболее востребованные общественно значимые государственные (муниципальных) услуги при обращении граждан в органы власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) за 2017- 2018 годы

№ п.п.	Название востребованных общественно значимых государственных (муниципальных) услуг 2017 года	Количество респондентов, %	Название востребованных общественно значимых государственных (муниципальных) услуг 2018 года	Количество респондентов, %
1	Муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения»	26,0	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
2	Государственная услуга «Государственная регистрация актов гражданского состояния (рождение,	14,2	Муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные	10,6

№ п.п.	Название востребованных общественно значимых государственных (муниципальных) услуг 2017 года	Количество респондентов, %	Название востребованных общественно значимых государственных (муниципальных) услуг 2018 года	Количество респондентов, %
	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»		учреждения»	
3	Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования»	9,4	Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования».	6,7
4	Муниципальная услуга "Выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий"	9,1	Государственная услуга «Выплата средств областного материнского (семейного) капитала».	5,0
5	Государственная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»	4,1	Государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области».	4,8
6	Государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области»	4,1	Государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников»	4,0
7	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на	3,5	Государственная услуга «Выдача	3,9

№ п.п.	Название востребованных общественно значимых государственных (муниципальных) услуг 2017 года	Количество респондентов, %	Название востребованных общественно значимых государственных (муниципальных) услуг 2018 года	Количество респондентов, %
	установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»		сертификатов на областной материнский (семейный) капитал»	
8	Муниципальная услуга «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальной образовательной организации, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»	3,3	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	2,9

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 18-30 лет; услуги образования, а также услуги в сфере предпринимательской деятельности пользуются наибольшим спросом у опрошенных в возрасте 31-45 лет (это преимущественно родители, подающие заявления на получение разного рода услуг для своих несовершеннолетних детей).

5. Данные о результатах исследования иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2018 году

В опросе приняло участие **820** человек. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу?» представлено в таблице 39.

Таблица 33 - 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	68,9	57,8	64,9
	Скорее да	25,3	29,0	26,7
	Скорее нет	1,7	8,3	4,1
	Нет	1,2	0,7	0,9
	Трудно ответить	2,9	4,3	3,4
	Всего	100,0	100,0	100,0
Уровень удовлетворенности качеством услуг, %		94,2	86,8	91,6
Профессионализм	Да	35,4	40,6	64,9
	Скорее да	47,4	38,0	26,7
	Скорее нет	13,7	13,2	4,1
	Нет	1,5	1,3	0,9
	Трудно ответить	1,9	6,9	3,4
	Всего	100,0	100,0	100,0
Уровень удовлетворенности качеством услуг, %		77,7	82,8	78,5

Уровень удовлетворенности граждан вежливостью сотрудников учреждений, предоставляющих государственную или муниципальную услугу по муниципалитетам Смоленской области в целом составляет 91,6%.

Уровень удовлетворенности граждан профессионализмом сотрудников учреждений, предоставляющих государственную или муниципальную услугу по муниципалитетам Смоленской области в целом составляет 78,5% .

В разрезе филиалов СОГУБУ МФЦ и органов государственной власти и местного самоуправления значения данных показателей представлены на рисунке 41.

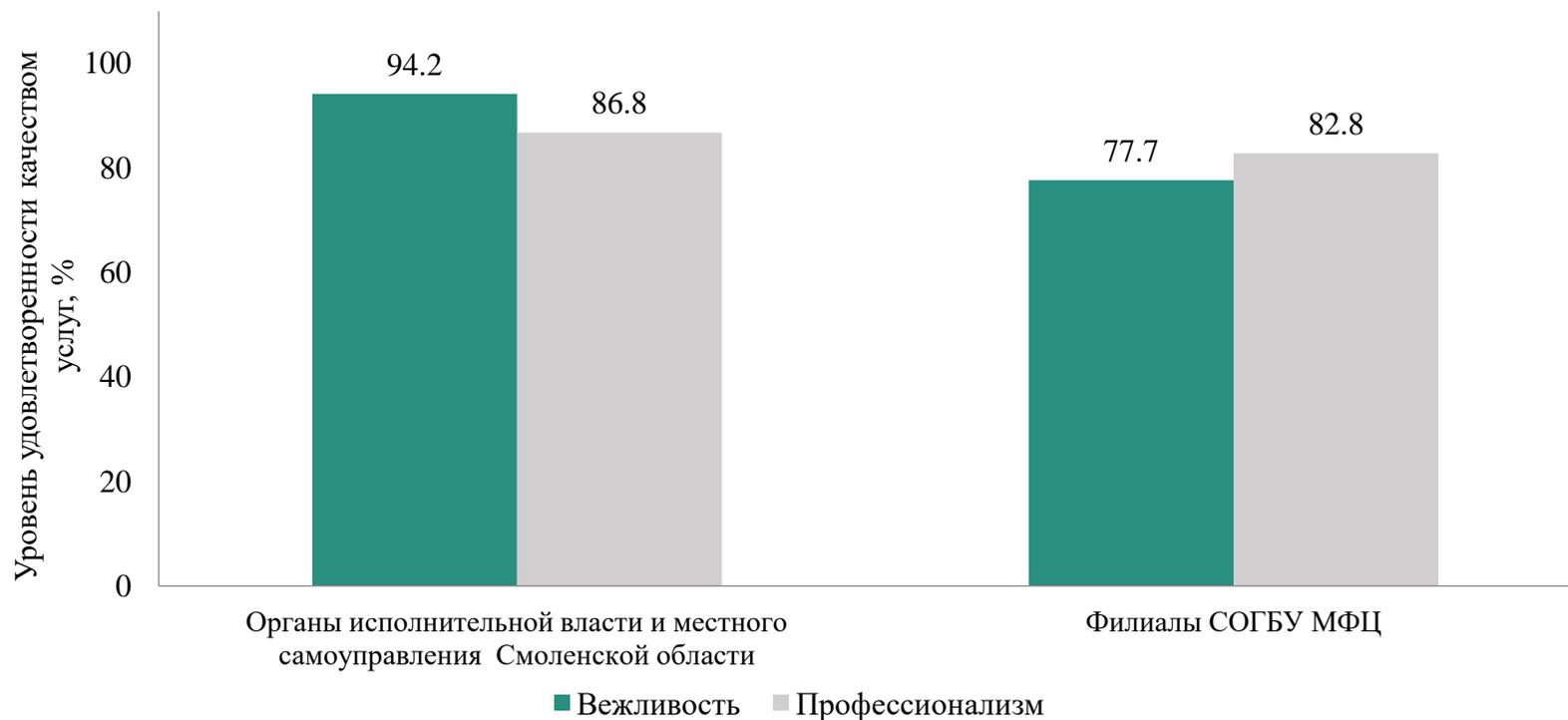


Рисунок 41 – Оценка качеств сотрудников, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу в филиалах СОГУБУ МФЦ и органах государственной власти и местного самоуправления

Большую часть респондентов устраивают условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где они получали данную услугу (Таблица 40, рис.42).

Таблица 34 - 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

Проценты

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	73,2	66,1	66,3
Скорее да	21,4	27,9	27,8
Скорее нет	2,3	5,0	4,1
Нет	-	-	-
Трудно ответить	3,2	1,0	1,8
Всего	441	100,0	100,0
Уровень удовлетворенности качеством услуг, %	94,6	94	94,1

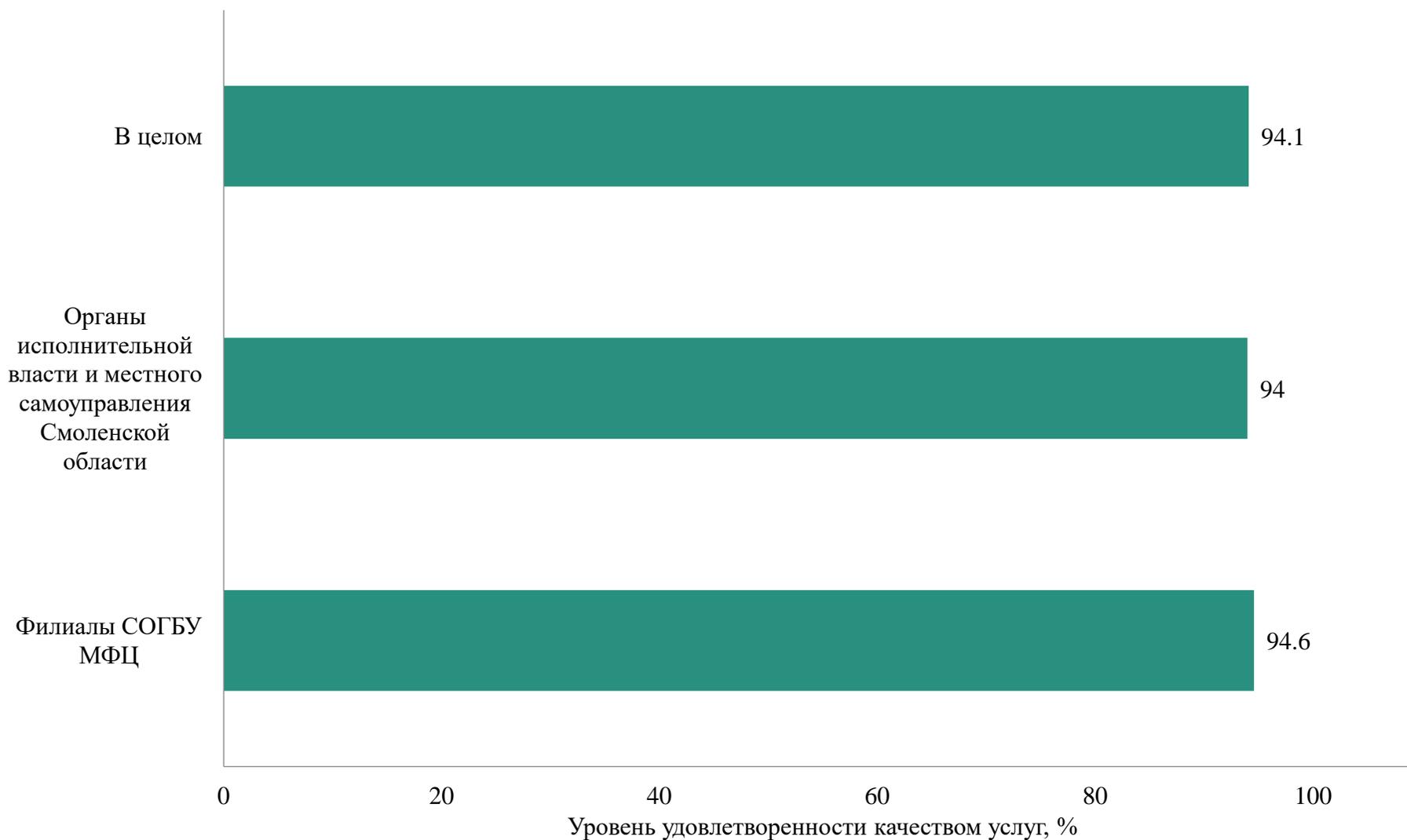


Рисунок 42 – Оценка удовлетворенности гражданами условий ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где они получали данную услугу, в разрезе филиалов СОГБУ МФЦ и органов государственной власти и местного самоуправления

Результаты исследования показали, что большая часть респондентов знакома с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги (Таблица 41, рис.43).

Таблица 35 - 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	Вариант предоставления услуги	. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?			Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Да, хорошо	2. Приблизительно	3. Нет		
МО «Вяземский район»	МФЦ	3	10	3	16	81,3
	МО	4	6	4	14	71,4
	Всего	7	16	7	30	76,7
МО «г. Смоленск», Заднепровский район	МФЦ	7	42	6	55	89,1
	МО	5	43	12	60	80,0
	Всего	12	85	18	115	84,3
МО «г. Смоленск», индивид. застройка	МФЦ	4	40	6	50	88,0
	МО	2	44	4	50	92,0
	Всего	6	84	10	100	90,0
МО «г. Смоленск», Ленинский район	МФЦ	17	119	17	153	88,9
	МО	13	40	14	67	79,1
	Всего	30	159	31	220	85,9
МО «г. Смоленск», Промышленный район	МФЦ	7	89	19	115	83,5
	МО	11	30	9	50	82,0
	Всего	18	119	28	165	83,0
МО «Гагаринский район»	МФЦ	1	2	12	15	20,0
	МО	3	4	3	10	70,0
	Всего	4	6	15	25	40,0
МО «г. Десногорск»	МФЦ	10	14	1	25	96,0

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Вариант предоставления услуги	. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?			Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
		1. Да, хорошо	2. Приблизительно	3. Нет		
	МО	2	2	1	5	80,0
	Всего	12	16	2	30	93,3
	МО «Дорогобужский район»	МФЦ	13	1	0	14
	МО	2	3	1	6	83,3
	Всего	15	4	1	20	95,0
	МО «Рославльский район»	МФЦ	1	15	4	20
	МО	1	7	2	10	80,0
	Всего	2	22	6	30	80,0
	МО «Сафоновский район»	МФЦ	5	4	1	10
	МО	7	3	0	10	100,0
	Всего	12	7	1	20	95,0
	МО «Смоленский район»	МФЦ	6	11	6	23
	МО	4	6	2	12	83,3
	Всего	10	17	8	35	77,1
	МО «Ярцевский район»	МФЦ	1	17	2	20
	МО	2	7	1	10	90,0
	Всего	3	24	3	30	90,0
	Всего	МФЦ	75	364	77	516
МО		56	195	53	304	82,6
Всего		131	559	130	820	84,1

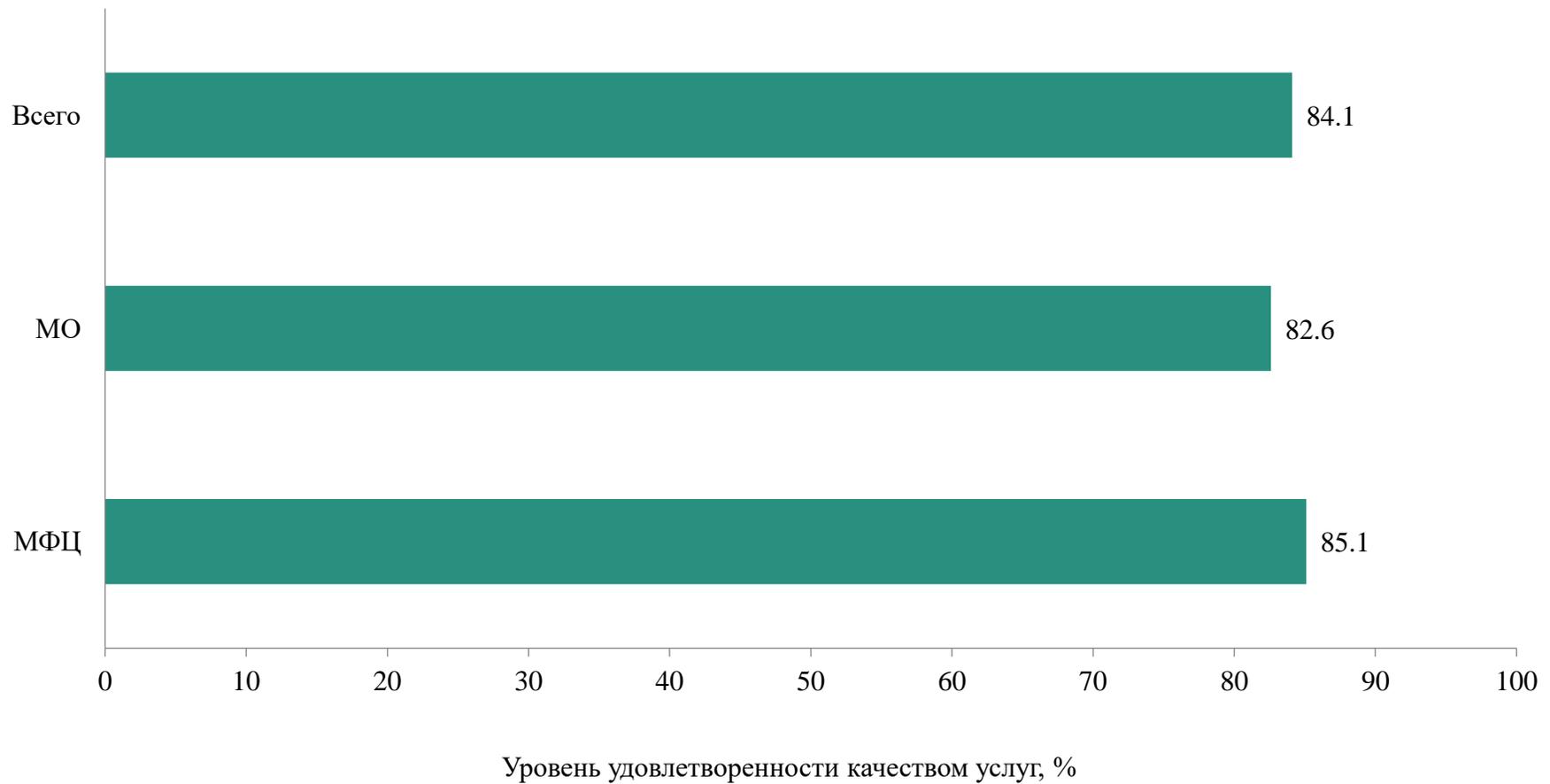


Рисунок 43 – Оценка уровня удовлетворенности качеством предоставления информации с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги в 2018 году

6. Сравнение уровня удовлетворенности населения Смоленской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в 2018г. с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе

По результатам социологического опроса получено **820** 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 42, рис. 44).

Таблица 36 - Перечень предоставленных услуг респондентам в негосударственном секторе в 2018 году

№ п/п	Идентификатор услуги	Виды услуг	Количество респондентов, чел.
1.	1	Открытие счета в банке (получение банковской карты)	167
2.	2	Получение кредита (получение потребительского, ипотечного, автокредита, кредита для бизнеса)	52
3.	3	Оформление банковских вкладов и депозитов	46
4.	4	Получение полиса обязательного медицинского страхования	7
5.	5	Получение полиса ОСАГО (КАСКО)	96
6.	6	Страхование строений, квартир, домашнего и иного имущества	24
7.	7	Получение выплат при наступлении страхового случая (ДТП и др.)	6

№ п/п	Идентификатор услуги	Виды услуг	Количество респондентов, чел.
8.	8	Отправка (получение) банковских (почтовых) переводов	62
9.	9	Установка стационарного телефона (смена телефонного тарифа)	3
10.	10	Оформление SIM-карты (номера) для мобильного телефона	137
11.	11	Подключение интернета и кабельного (спутникового) телевидения	19
12.	12	Отправка (получение) почтовых отправлений (бандеролей, посылок, заказных писем) в негосударственных учреждениях	41
13.	13	Покупка (возврат) авиа и железнодорожных билетов	65
14.	14	Аренда жилых помещений, автомобилей	14
15.	15	Техническое (сервисное) обслуживание и ремонт автомобиля	14
16.	16.	Установка (ремонт) охранной сигнализации в доме, квартире, организации	12
17.	17	Другое (доставка продуктов питания, интернет-торговля и др.)	42
18.	18	Не получал услугу	13
19.		Всего:	820

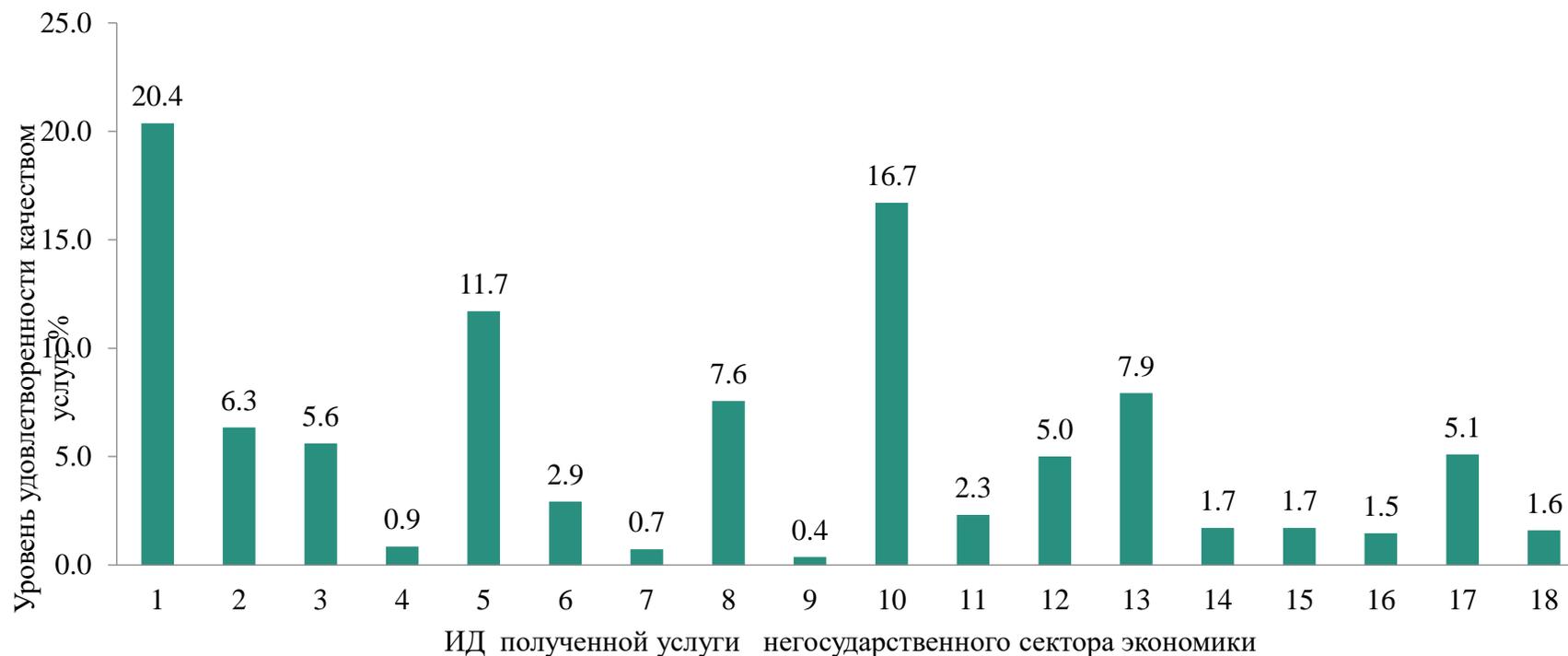


Рисунок 44 – Распределение предоставленных услуг респондентам в негосударственном секторе в 2018 году

На вопрос «Основываясь на Вашем опыте получения государственных (муниципальных) и негосударственных услуг, сравните, пожалуйста, качество их предоставления?» ответы респондентов распределились следующим образом: 251 человек (30,6 % опрошенных) ответили, что качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных и 82 человека (10,0%) выбрали противоположный ответ.

Ответ «Качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг примерно одинаковое» указали 408 респондентов, или 49,8% опрошенных. Необходимо ответить, что 13 человек (1,6%) не участвовали в опросе (Таблица 42, рис. 45).

Таблица 37 – Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2018 г. с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе

Оценка качества	Количество респондентов, чел.	Всего, %
Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных	251	30,6
Качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг примерно одинаковое	408	49,8
Качество предоставления негосударственных услуг выше государственных (муниципальных)	82	10,0
Затрудняюсь ответить	66	8,0
Не участвовали в опросе	13	1,6
Всего	820	100,0



Рисунок 45 – Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2018 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

Таблица 38 – Оценка качества предоставления негосударственной услуги

ИД негосударственной услуги	Оценка качества предоставления данной негосударственной услуги					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
	1. Да	2. Скорее да	3. Скорее нет	4. Нет	5. Трудно сказать		
1	95	52	8	2	10	167	88,0
2	8	42	1	0	1	52	96,2
3	20	14	9	0	3	46	73,9
4	4	0	0	3	0	7	57,1
5	25	34	13	1	23	96	61,5
6	7	17	0	0	0	24	100,0
7	4	2	0	0	0	6	100,0
8	43	18	1	0	0	62	98,4
9	3	0	0	0	0	3	100,0
10	89	48	0	0	0	137	100,0
11	9	10	0	0	0	19	100,0
12	18	14	7	1	1	41	78,0
13	38	22	4	0	1	65	92,3
14	14	0	0	0	0	14	100,0
15	4	8	2	0	0	14	85,7
16	12	0	0	0	0	12	100,0
17	0	42	0	0	0	42	100,0
18	0	0	0	0	0	13	0,0
Всего	393	323	45	7	39	820	87,3

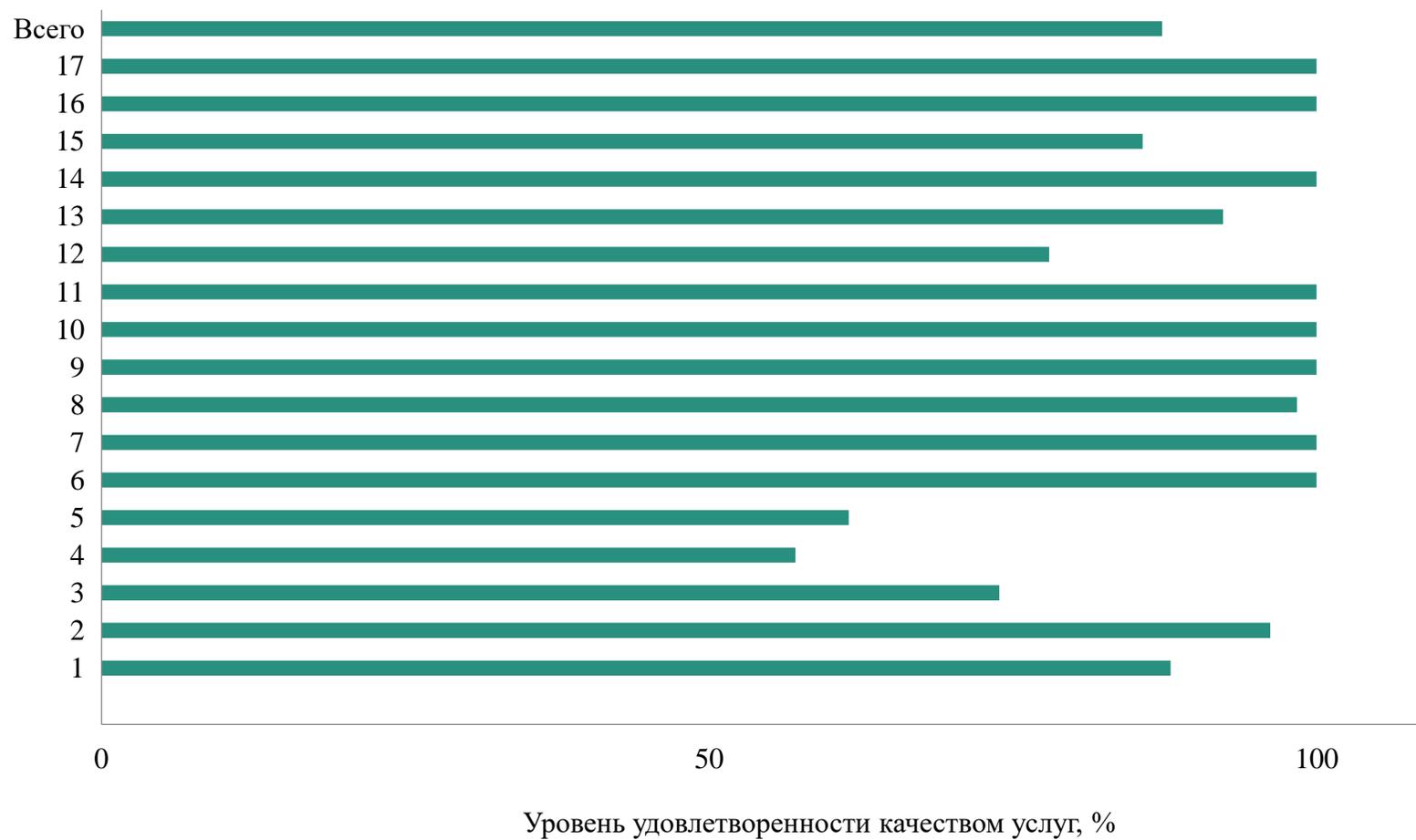


Рисунок 46 – Оценка качества предоставления негосударственной услуги в негосударственном секторе

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

Таблица 39 – Оценка времени ожидания в очереди на подачу запроса (документов)

Идентификатор негосударственной услуги	Оценка качества предоставления данной негосударственной услуги					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
	1. Да	2. Скорее да	3. Скорее нет	4. Нет	5. Трудно сказать		
1	64	93	7	0	3	167	94,0
2	2	40	4	5	1	52	80,8
3	21	24	0	0	1	46	97,8
4	3	4	0	0	0	7	100,0
5	29	39	14	8	6	96	70,8
6	7	16	0	1	0	24	95,8
7	5	1	0	0	0	6	100,0
8	44	17	0	1	0	62	98,4
9	2	1	0	0	0	3	100,0
10	34	95	8	0	0	137	94,2
11	11	8	0	0	0	19	100,0
12	6	10	20	5	0	41	39,0
13	40	17	6	2	0	65	87,7
14	14	0	0	0	0	14	100,0
15	3	9	2	0	0	14	85,7
16	12	0	0	0	0	12	100,0
17	0	42	0	0	0	42	100,0
18	0	0	0	0	0	13	0,0
Всего	297	416	61	22	11	820	87,0

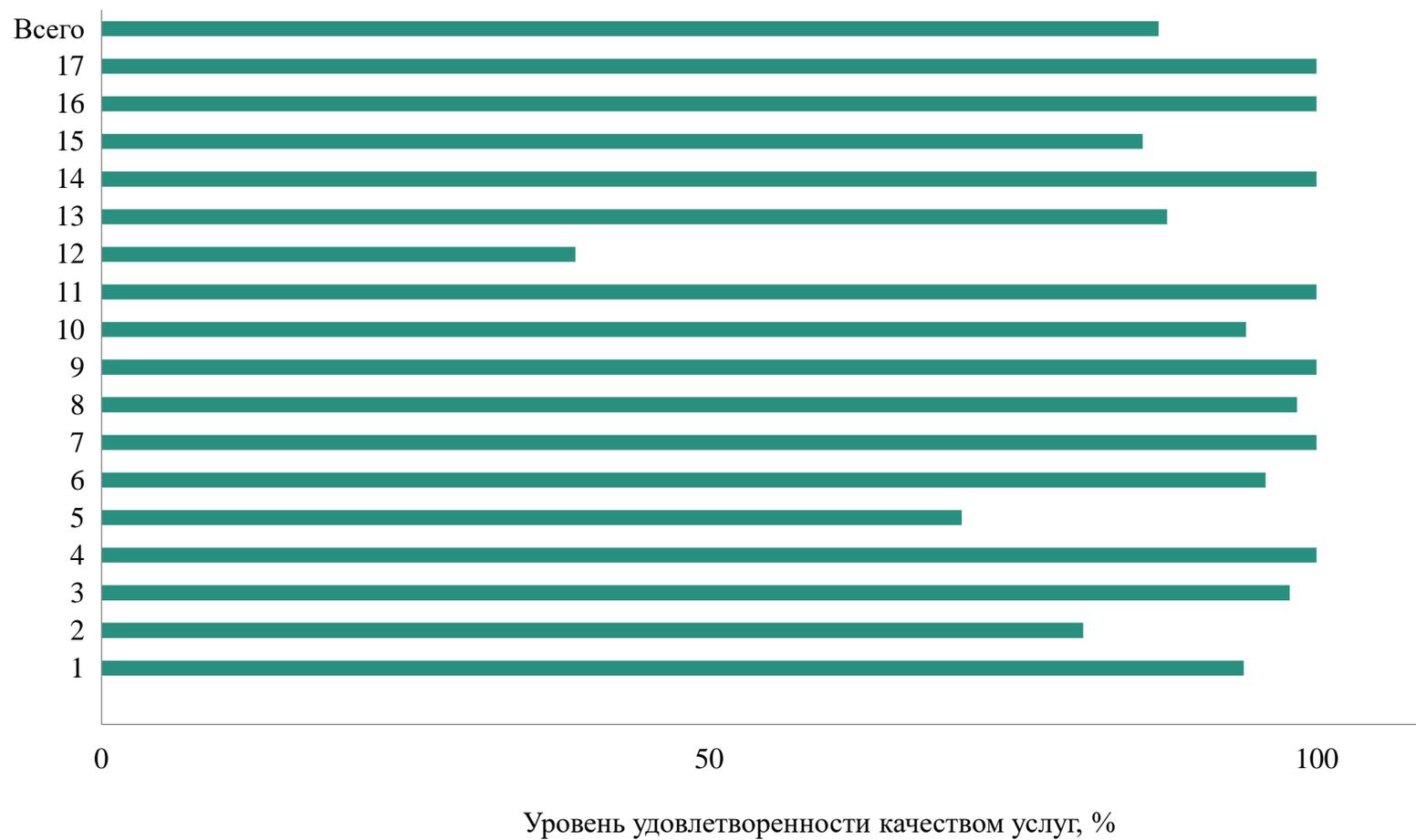


Рисунок 47 – Оценка качества предоставления негосударственной услуги в негосударственном секторе

6.3. Оценка сроков предоставления услуги

Таблица 40 – Оценка сроков предоставления услуги

Идентификатор негосударственной услуги	Оценка качества предоставления данной негосударственной услуги					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
	1. Да	2. Скорее да	3. Скорее нет	4. Нет	5. Трудно сказать		
1	36	115	15	1	0	167	90,4
2	4	29	7	10	1	52	63,5
3	17	28	0	0	1	46	97,8
4	3	4	0	0	0	7	100,0
5	32	43	7	8	6	96	78,1
6	6	17	1	0	0	24	95,8
7	5	1	0	0	0	6	100,0
8	35	26	1	0	0	62	98,4
9	2	1	0	0	0	3	100,0
10	31	99	7	0	0	137	94,9
11	12	7	0	0	0	19	100,0
12	9	16	1	15	0	41	61,0
13	43	19	1	2	0	65	95,4
14	14	0	0	0	0	14	100,0
15	4	7	2	1	0	14	78,6
16	12	0	0	0	0	12	100,0
17	0	42	0	0	0	42	100,0
18	0	0	0	0	0	13	0,0
Всего	265	454	42	37	8	820	87,7

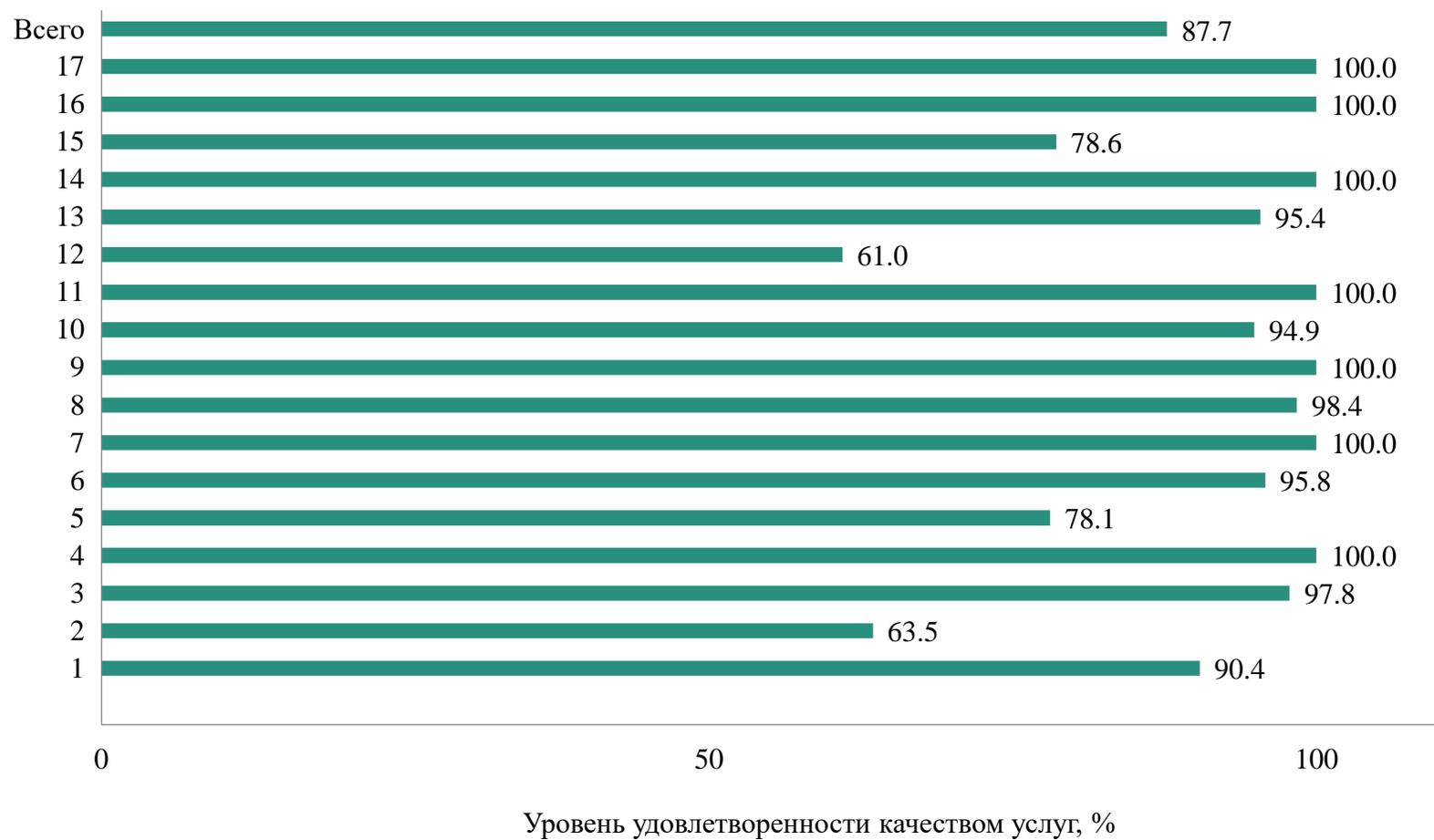


Рисунок 48 – Оценка сроков предоставления негосударственной услуги в негосударственном секторе

6.4. Оценка условий ведения приема посетителей

Таблица 41 – Оценка условий ведения приема посетителей

Идентификатор негосударственной услуги	Оценка качества предоставления данной негосударственной услуги					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
	1. Да	2. Скорее да	3. Скорее нет	4. Нет	5. Трудно сказать		
1	104	57	5	1	0	167	96,4
2	26	19	5	0	2	52	86,5
3	34	11	0	0	1	46	97,8
4	3	4	0	0	0	7	100,0
5	39	33	10	8	6	96	75,0
6	12	12	0	0	0	24	100,0
7	6	0	0	0	0	6	100,0
8	46	11	4	1	0	62	91,9
9	1	2	0	0	0	3	100,0
10	35	98	3	0	1	137	97,1
11	12	7	0	0	0	19	100,0
12	7	19	5	10	0	41	63,4
13	44	13	8	0	0	65	87,7
14	14	0	0	0	0	14	100,0
15	4	5	5	0	0	14	64,3
16	12	0	0	0	0	12	100,0
17	0	42	0	0	0	42	100,0
18	0	0	0	0	0	13	0,0
Всего	399	333	45	20	10	820	89,3



Рисунок 49 – Оценка условий ведения приема посетителей при предоставлении негосударственной услуги в негосударственном секторе

6.5. Оценка доступности информации об услуге

Таблица 42 – Оценка доступности информации об услуге

Идентификатор негосударственной услуги	Оценка качества предоставления данной негосударственной услуги					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
	1. Да	2. Скорее да	3. Скорее нет	4. Нет	5. Трудно сказать		
1	107	49	8	1	2	167	93,4
2	25	20	7	0	0	52	86,5
3	29	15	1	0	1	46	95,7
4	3	4	0	0	0	7	100,0
5	38	34	12	6	6	96	75,0
6	13	11	0	0	0	24	100,0
7	5	1	0	0	0	6	100,0
8	46	16	0	0	0	62	100,0
9	2	1	0	0	0	3	100,0
10	36	87	14	0	0	137	89,8
11	10	8	1	0	0	19	94,7
12	10	21	1	8	1	41	75,6
13	49	10	6	0	0	65	90,8
14	14	0	0	0	0	14	100,0
15	6	5	3	0	0	14	78,6
16	12	0	0	0	0	12	100,0
17	0	42	0	0	0	42	100,0
18	0	0	0	0	0	13	0,0
Всего	405	324	53	15	10	820	88,9

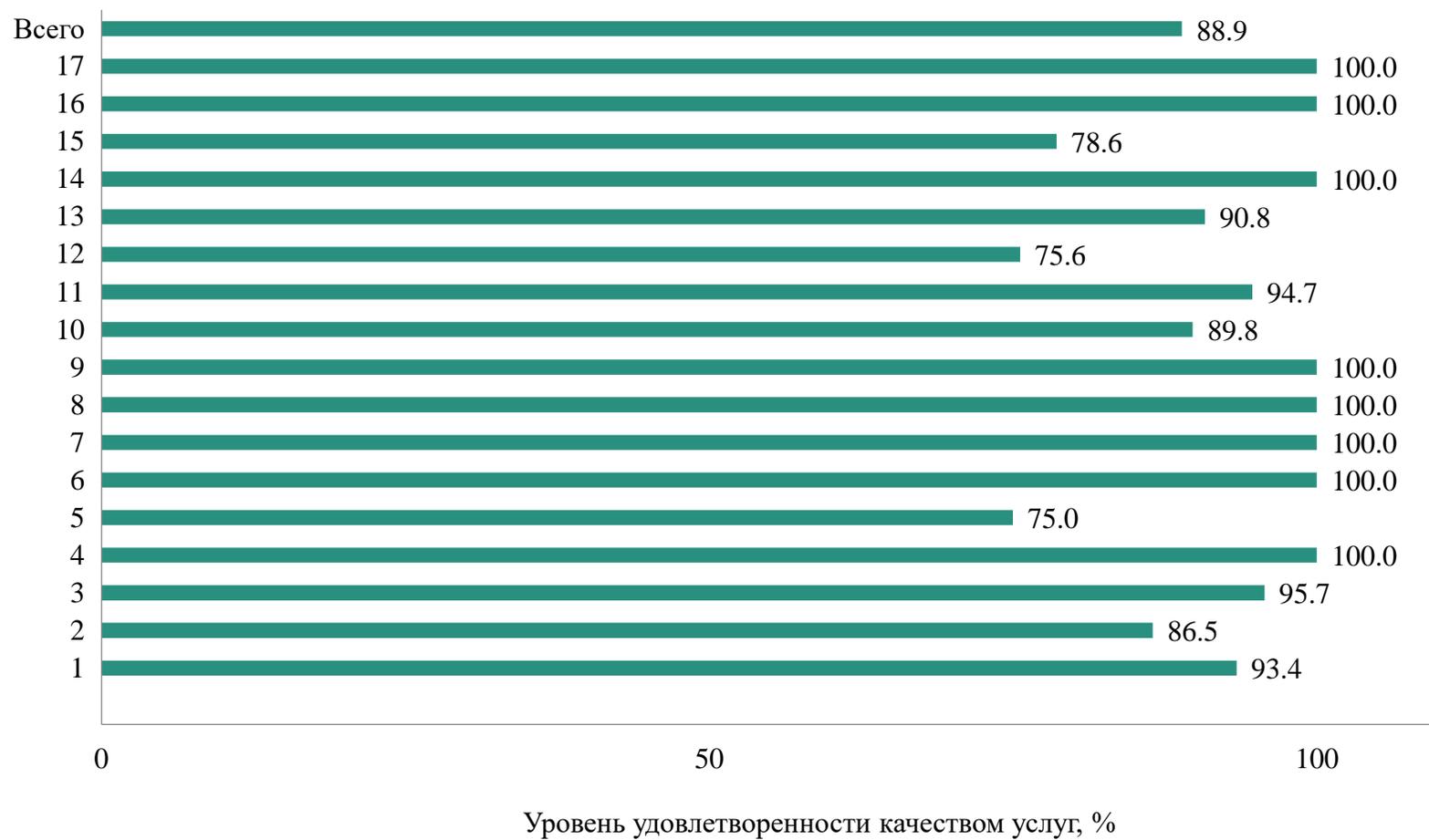


Рисунок 50 – Оценка доступности информации о негосударственной услуги в негосударственном секторе

6.6. Оценка вежливости сотрудников

Таблица 43 – Оценка вежливости сотрудников

Идентификатор негосударственной услуги	Оценка качества предоставления данной негосударственной услуги					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
	1. Да	2. Скорее да	3. Скорее нет	4. Нет	5. Трудно сказать		
1	112	0	48	5	1	167	67,1
2	34	1	13	1	0	52	67,3
3	25	0	20	0	0	46	54,3
4	2	0	5	0	0	7	28,6
5	43	0	21	9	17	96	44,8
6	10	0	12	0	0	24	41,7
7	6	0	0	0	0	6	100,0
8	49	0	12	0	1	62	79,0
9	1	0	2	0	0	3	33,3
10	35	0	94	8	0	137	25,5
11	14	0	5	0	0	19	73,7
12	17	0	17	1	5	41	41,5
13	46	0	14	5	0	65	70,8
14	14	0	0	0	0	14	100,0
15	8	0	4	2	0	14	57,1
16	12	0	0	0	0	12	100,0
17	0	0	42	0	0	42	0,0
18	0	0	0	0	0	13	0,0
Всего	428	1	309	31	24	820	52,3

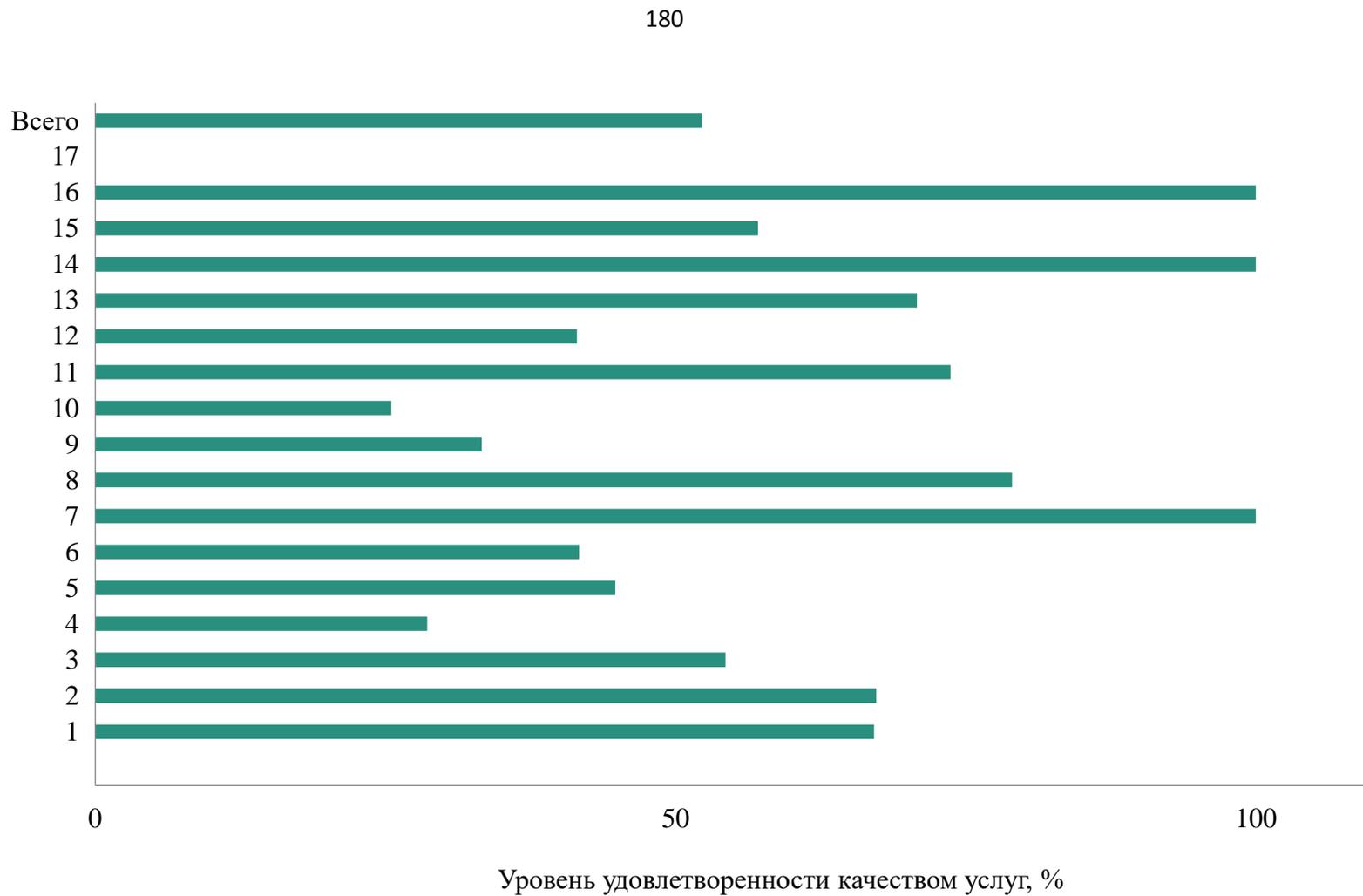


Рисунок 51 – Оценка вежливости сотрудника при оказании негосударственной услуги в негосударственном секторе

6.7. Оценка профессионализма сотрудников

Таблица 44 – Оценка профессионализма сотрудников

Идентификатор негосударственной услуги	Оценка качества предоставления данной негосударственной услуги					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
	1. Да	2. Скорее да	3. Скорее нет	4. Нет	5. Трудно сказать		
1	127	37	2	0	1	167	98,2
2	34	13	3	0	2	52	90,4
3	35	10	0	0	1	46	97,8
4	2	5	0	0	0	7	100,0
5	41	33	9	7	6	96	77,1
6	11	13	0	0	0	24	100,0
7	5	1	0	0	0	6	100,0
8	46	15	1	0	0	62	98,4
9	2	1	0	0	0	3	100,0
10	31	98	8	0	0	137	94,2
11	15	4	0	0	0	19	100,0
12	7	31	2	0	1	41	92,7
13	48	16	1	0	0	65	98,5
14	14	0	0	0	0	14	100,0
15	8	3	3	0	0	14	78,6
16	12	0	0	0	0	12	100,0
17	0	42	0	0	0	42	100,0
18	0	0	0	0	0	13	0,0
Всего	438	322	29	7	11	820	92,7

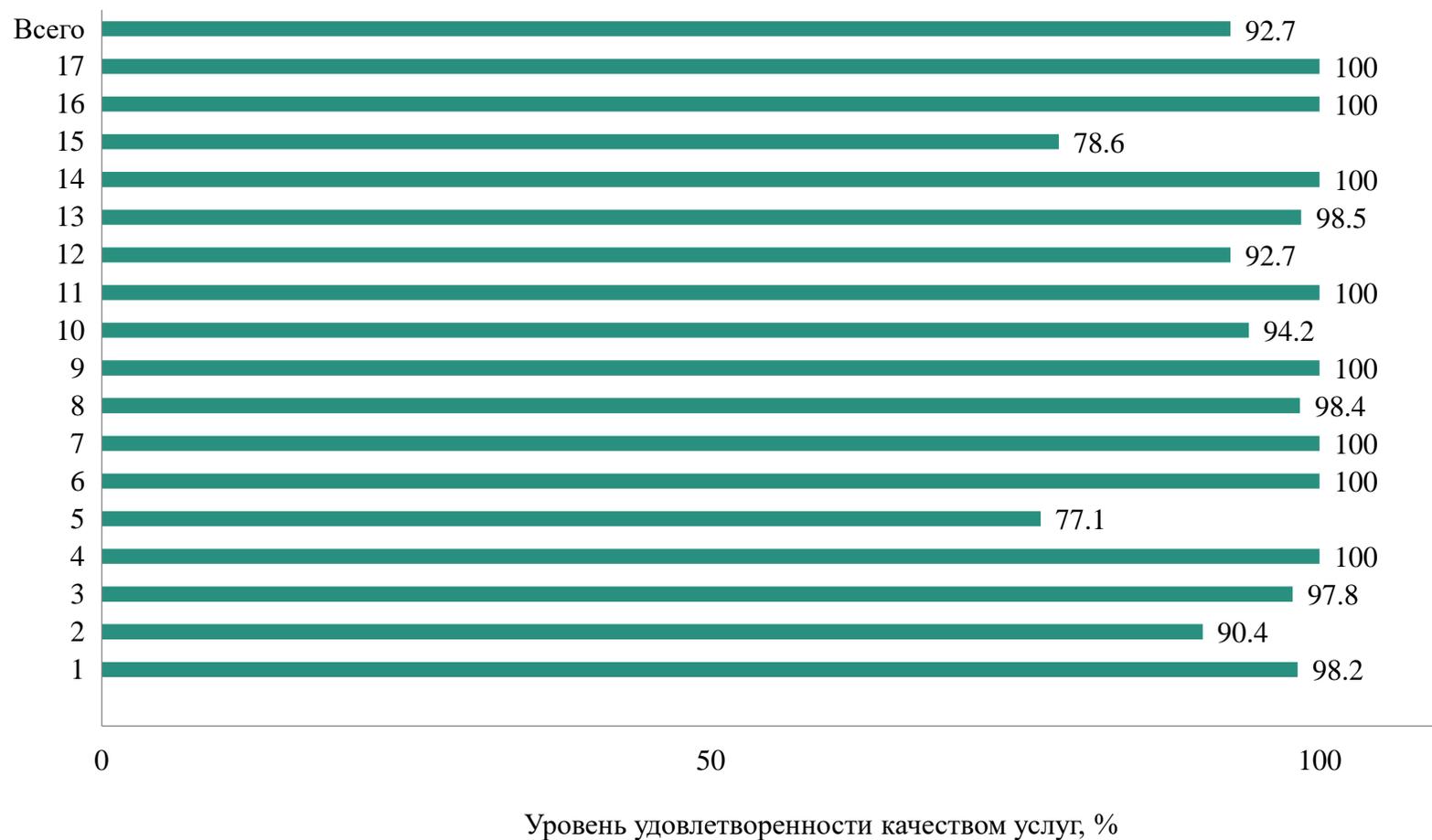


Рисунок 52 – Оценка профессионализма сотрудников при предоставлении негосударственной услуги в негосударственном секторе

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

Таблица 45 – Оценка количества обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата

Идентификатор негосударственной услуги	Оценка качества предоставления данной негосударственной услуги					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
	1. Да	2. Скорее да	3. Скорее нет	4. Нет	5. Трудно сказать		
1	98	60	8	0	1	167	94,6
2	18	24	9	1	0	52	80,8
3	29	15	0	1	1	46	95,7
4	3	4	0	0	0	7	100,0
5	40	41	6	5	4	96	84,4
6	5	17	0	0	2	24	91,7
7	6	0	0	0	0	6	100,0
8	45	17	0	0	0	62	100,0
9	2	1	0	0	0	3	100,0
10	37	74	22	1	3	137	81,0
11	15	4	0	0	0	19	100,0
12	15	24	2	0	0	41	95,1
13	42	18	1	0	4	65	92,3
14	14	0	0	0	0	14	100,0
15	7	4	2	0	1	14	78,6
16	12	0	0	0	0	12	100,0
17	0	42	0	0	0	42	100,0
18	0	0	0	0	0	13	0,0
Всего	388	345	50	8	16	820	89,4

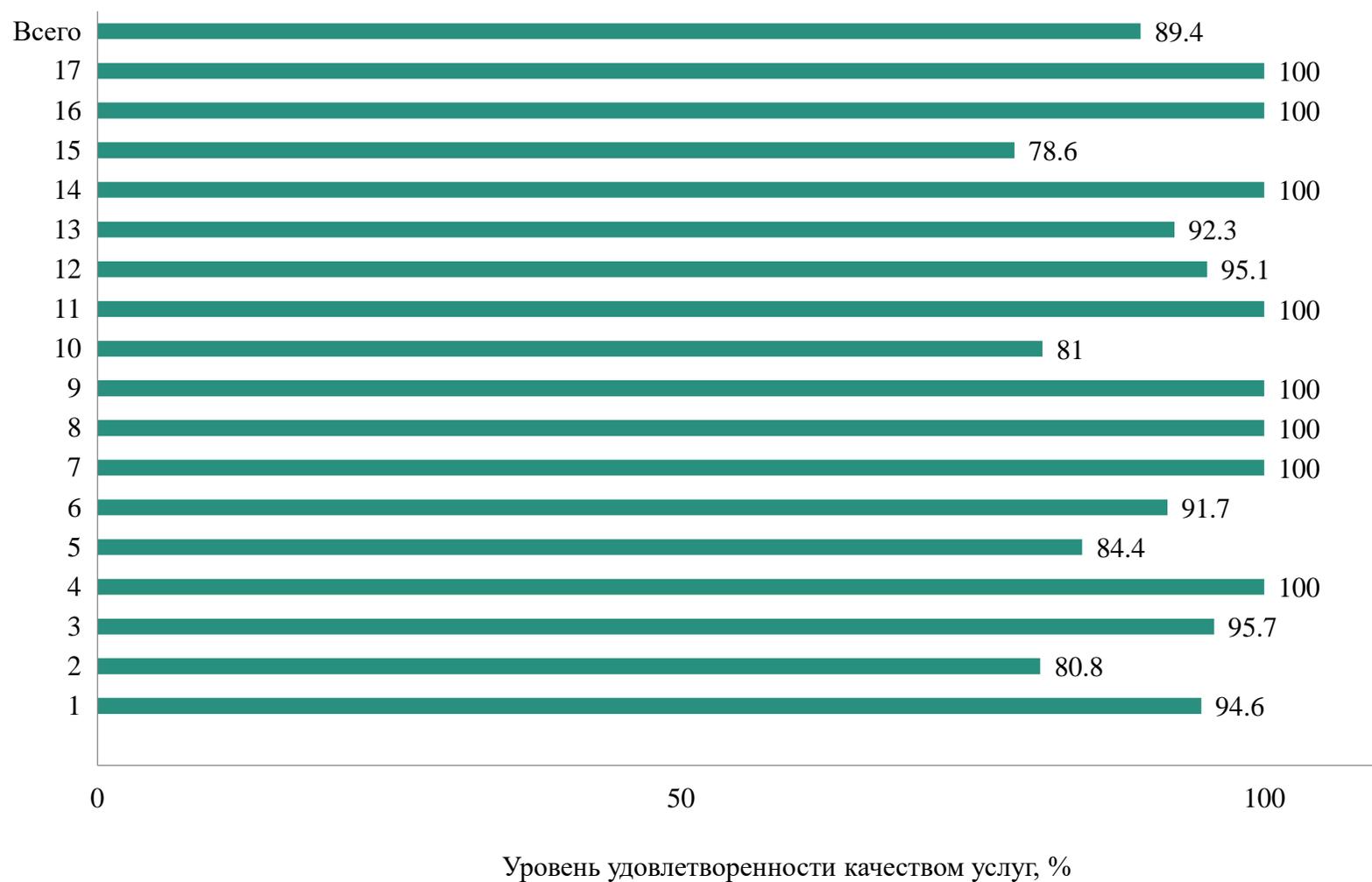


Рисунок 53 – Оценка количества обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата о негосударственной услуги в негосударственном секторе

6.9. Оценка количества документов, необходимых для получения услуги

Таблица 46 – Оценка количества документов, необходимых для получения услуги

Идентификатор негосударственной услуги	Оценка качества предоставления данной негосударственной услуги					Всего	Уровень удовлетворенности качеством услуг, %
	1. Да	2. Скорее да	3. Скорее нет	4. Нет	5. Трудно сказать		
1	72	71	21	0	3	167	85,6
2	14	25	5	8	0	52	75,0
3	24	18	2	0	2	46	91,3
4	2	2	3	0	0	7	57,1
5	36	42	8	5	5	96	81,3
6	4	19	1	0	0	24	95,8
7	5	1	0	0	0	6	100,0
8	29	28	5	0	0	62	91,9
9	2	0	1	0	0	3	66,7
10	39	51	43	1	3	137	65,7
11	15	4	0	0	0	19	100,0
12	21	17	0	3	0	41	92,7
13	56	7	0	0	2	65	96,9
14	14	0	0	0	0	14	100,0
15	7	3	3	0	1	14	71,4
16	12	0	0	0	0	12	100,0
17	0	42	0	0	0	42	100,0
18	0	0	0	0	0	13	0,0
Всего	352	330	92	17	16	820	83,2

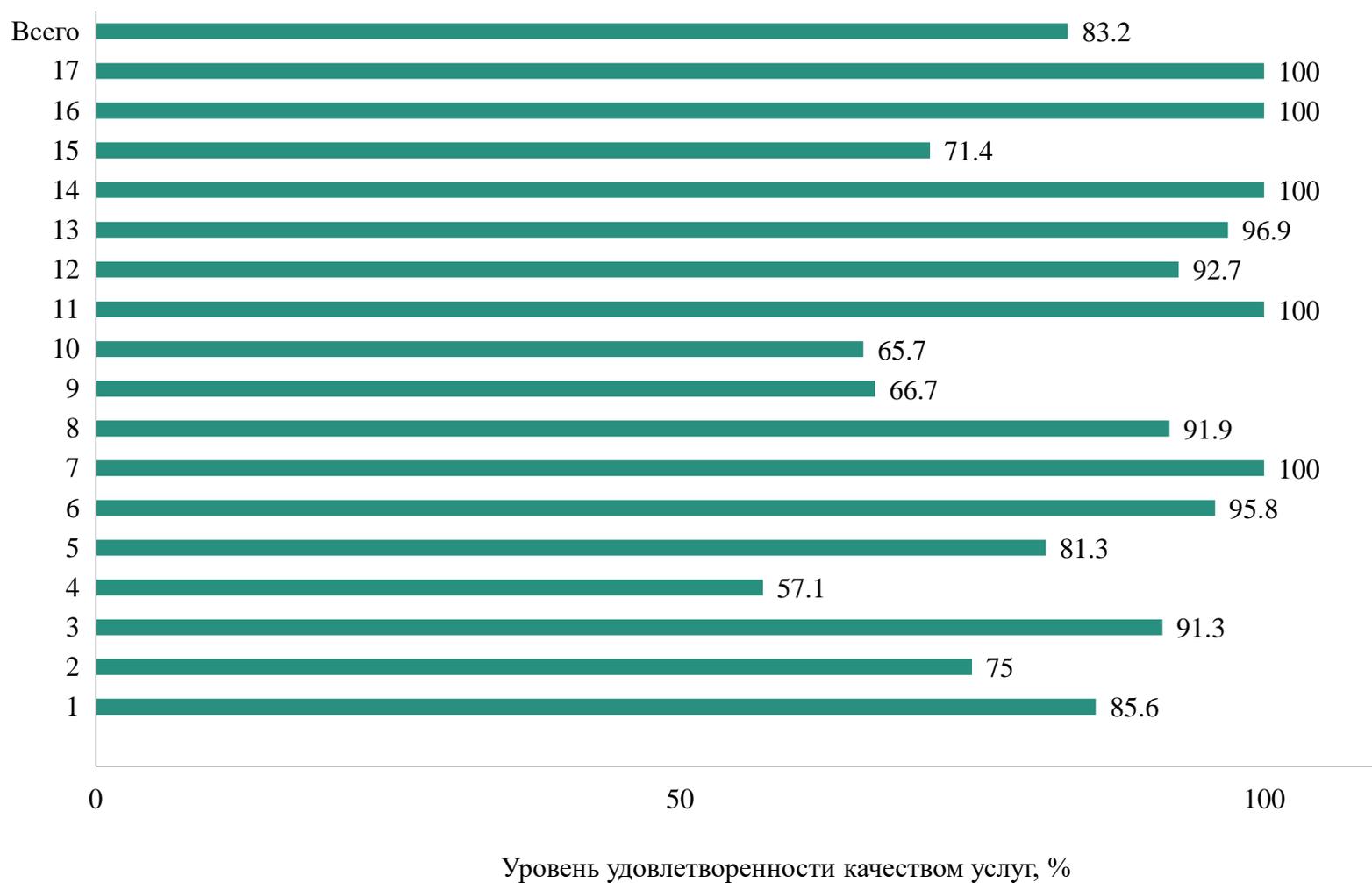


Рисунок 54 – Оценка количества документов, необходимых для получения негосударственной услуги в негосударственном секторе

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 07.05.2012 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 оценкам респондентов качество предоставления государственных (муниципальных) услуг и услуг негосударственного сектора экономики практически совпадают.

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

В результате оказания государственной услуги выявлен ряд проблем. Опрос показал, что отсутствует единый порядок исправления допущенных органом власти ошибок в процессе предоставления государственной услуги, например, опечаток в

документах, выдаваемых заявителю. Необходимо урегулировать базовые обязанности органа и права заявителя, в том числе закрепить требование об отмене уплаты государственной пошлины или иной платы в случае, если некорректный результат предоставления услуги получен по вине органа.

Проведенный социологический опрос показал, что в областном центре необходимы дополнительные многофункциональные центры в целях повышения качества обслуживания населения города Смоленска и жителей Смоленского района.

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.).

Проведенные нами анализ административных регламентов органов исполнительной власти регионального и муниципального уровней, а также их сопоставление с реальным процессом предоставления услуг и исполнения государственных функций показали, что во многих рассмотренных нами случаях регламенты не достигают заявленных в данном постановлении целей. Главная причина этого в том, что практически во всех регламентах наблюдается смешение описания административных действий и иных норм, таковыми не являющимися. В некоторых случаях целые разделы (например, раздел о ведении реестра) могут не содержать или практически не содержать административных действий - только описание используемых объектов и требований к их хранению и использованию. Есть основание полагать, что необходимо проводить работу по оптимизации структуры административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, а также порядка их разработки, согласования и утверждения.

В целом мониторинг подтверждает успешность реализации 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, регулирующей 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. Есть основание полагать, что в целях повышения качества обслуживания граждан при обращении за получением государственной (муниципальной) услуги необходимо вести переговоры с представителями сферы финансов о возможности размещения терминальных устройств для оплаты государственной пошлины или иных обязательных платежей в малых помещениях МФЦ несмотря на небольшое количество транзакций.

Одним из перспективных направлений повышения качественного оказания государственных и муниципальных услуг полагаем является предоставление заявителям информации о ходе предоставления услуг, в том числе в случае обращения за услугой в МФЦ. Дополнительные возможности электронного взаимодействия между МФЦ и федеральными органами государственной власти, государственными внебюджетными фондами, а также организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в области стандартизации, регламентации, механизмов досудебного обжалования и ответственности с использованием современных информационно-коммуникационных технологий в режиме «универсального оператора» позволят значительно повысить пропускную способность центров, отказаться от пересылки значительной части бумажных комплектов документов между МФЦ и органом власти, обеспечить контроль всего процесса прохождения документов заявителя.

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).

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 подхода к уровню профессионализма и управленческих компетенций работников МФЦ негативно сказывается на профессиональном уровне сотрудников МФЦ. Как результат, приобретая 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 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, Дорогобужский р-н, 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
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

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

№пп.	Муниципальное образование (зоны, 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.	Район индивидуальной жилищной застройки г. Смоленска

Анкета

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

1. Скажите, пожалуйста, обращались ли Вы в 2018 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 2018 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 «Выдача разрешения на строительство в случае, если строительство, реконструкцию объекта капитального строительства планируется осуществить на территории муниципального образования».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13. 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».

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

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

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

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

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

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

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

21. Государственная услуга «Присвоение звания «Ветеран труда Смоленской области».

22. Государственная услуга «Присвоение звания «Ветеран труда».

23. Государственная услуга Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

24. Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка».

25. Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».

26. Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла».

27. 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».

28. Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов».

29. Государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца».

30. 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»)».

31. 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»)».

32. Государственная услуга «Проведение аттестации в целях установления квалификационной категории педагогических работников областных государственных, муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

33. 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».

34. 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».

35. Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»

36. Государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов».

37. Государственная услуга «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)».

38. Государственная услуга «Государственная регистрация тракторов, самоходных, дорожно-строительных машин и прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков».

39. Государственная услуга «Выплата единовременной материальной помощи на погребение».

40. Государственная услуга «Выплата социального пособия на погребение».

41. 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».

42. Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования».

43. Муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения».

2. Получали ли Вы в 2018 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	
2. Нет	
3. Не знал (-а) о такой возможности	} переход к вопросу №10

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 получать 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
16. Вежливость	1	2	3	4	5
17. Профессионализм	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
21. Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)	1	2	3	4	5
22. Время ожидания в очереди на получение результата услуги	1	2	3	4	5

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

Несколько вопросов, связанных с нововведениями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг

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	} переход к вопросу №37
4. Затрудняюсь ответить	

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

1. Да
2. Нет - *переход к вопросу №37*

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. Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?

1. Знаю	
2. Что-то слышал (-а)	
3. Слышу сейчас впервые	} <i>переход к вопросу №41</i>
4. Затрудняюсь ответить	

37. Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков, осуществление платежей и т.д.)?

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

38. Если да, то для каких целей?

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

39. Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

41. 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 42 и 43 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.

42. 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* _____

43. 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

44. 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* _____

45. 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

46. Скажите, пожалуйста, приходилось ли Вам в течение 2018 года получать следующие негосударственные услуги? Если да, то какие?
(Отметьте в предлагаемом перечне негосударственных услуг те, за которыми Вы обращались в 2018 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 №58*

47. 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 46-го вопроса или напишите название услуги еще раз*

48. Как Вы оцениваете качество предоставления данной негосударственной услуги?

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

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

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
49. Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)	1	2	3	4	5
50. Срок предоставления услуги	1	2	3	4	5
51. Условия ведения приема посетителей	1	2	3	4	5
52. Доступность информации об услуге	1	2	3	4	5
53. Вежливость сотрудников	1	2	3	4	5
54. Профессионализм сотрудников	1	2	3	4	5

55. Количество обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата	1	2	3	4	5
56. Количество документов, необходимых для получения услуги	1	2	3	4	5

57. 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:

58. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

59. В каком году Вы родились?

В 19_____ году

60. Ваше образование

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

61. Есть ли у Вас доступ в Интернет?

1. Да
2. Нет

62. 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* _____

63. *Имеется ли у Вас группа инвалидности?*

1. Да - переход к вопросу № 64
2. Нет

На 64 вопрос отвечают только те, кому установлена группа инвалидности .

64. *Как Вы оцениваете уровень доступности услуги, за получением которой Вы обращались (из ответа на вопрос I 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

65. *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.

66. Населенный пункт, в котором проведен опрос.

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

67. 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 2018 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.