

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»  
(ООО «Электронный ресурсный центр»)**

**ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ**

**О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**В 2022 ГОДУ**

**В СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Смоленск 2022**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	4
<b>1. Программа проведения мониторинга</b> .....	5
1.1. <b>Методология исследования</b> .....	5
1.2. <b>Методика проведения мониторинга</b> .....	8
<b>2. Результаты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2022 году в Смоленской области</b> .....	13
2.1. <b>Результаты расчета уровня удовлетворенности граждан, включая представителей бизнес-сообщества качеством предоставления государственных и муниципальных услуг</b> .....	22
2.2. <b>Результаты расчета среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности</b> .....	30
2.3. <b>Результаты расчета времени ожидания в очереди при обращении для получения государственных и муниципальных услуг</b> .....	34
2.4. <b>Результаты расчета доли граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме</b> .....	38
2.5. <b>Результаты расчета удовлетворенности населения Смоленской области качеством предоставления услуг в негосударственном секторе (в сравнении с качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг)</b> .....	41
2.6. <b>Перечень и описание наиболее актуальных проблем предоставления государственных и муниципальных услуг для населения Смоленской области</b> .....	42
2.7. <b>Перечень и описание наиболее актуальных проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в исполнительные органы, органы местного самоуправления Смоленской области для получения государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности</b> ....	44
<b>3. Предложения по мерам повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг</b> .....	45
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень муниципальных образований, городских округов г. Смоленска, по которым в 2022 году проводился мониторинг</b> .....	51
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Форма для очного опроса и анкетирования на сайте СОГБУ МФЦ</b> .....	52
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ В. Перечень государственных и муниципальных услуг, используемых при проведении мониторинга (социологических исследований)</b> .....	54
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ С: Электронная версия отчета</b> .....	58

## **ВВЕДЕНИЕ**

Настоящее исследование проведено в 2022 году и включает в себя комплексный анализ, оценку и интерпретацию результатов, полученных по результатам социологического опроса жителей Смоленской области, проживающих на территориях четырнадцати муниципальных образований Смоленской области, которым предоставлялись в текущем году государственные и муниципальные услуги.

Полученные данные легли в основу: расчетов уровня удовлетворенности населения Смоленской области, включая представителей бизнес-сообщества, качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг; среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности; времени ожидания в очереди при обращении в исполнительные органы, органы местного самоуправления Смоленской области (в том числе через МФЦ) для получения государственных (муниципальных) услуг; формирования рейтингов исполнительных органов, органов местного самоуправления Смоленской области и МФЦ; выявления востребованности государственных и муниципальных услуг.

В результате анализа полученных данных было проведено ранжирование ключевых проблем Смоленской области, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также исследована динамика основных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению в 2016-2022 гг., в том числе представителям бизнес-сообщества.

Результаты исследования могут быть использованы представителями исполнительных органов, органов местного самоуправления Смоленской области, руководителями МФЦ для формирования эффективной государственной политики в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

## **1. Программа проведения мониторинга**

### **1.1. Методология исследования**

**Объект исследования** – оценка общей удовлетворенности граждан (населения) качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг.

#### **Цели исследования:**

Выявление, анализ и оценка степени достижения в 2022 году, установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее - Указ № 601) **целевых значений 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;
- выявление и анализ прочих параметров, характеризующих качество предоставления государственных (муниципальных) услуг.

#### **Задачи исследования:**

1. Определение значений основных параметров качества предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг на территории Смоленской области:

- уровня удовлетворенности граждан и представителей бизнес-сообщества качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
- среднего времени ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг;
- доли граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

## 2. Выявление:

- фактических значений и степени 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;
- наиболее актуальных проблем предоставления государственных и муниципальных услуг, с которыми сталкиваются граждане и представители бизнес-сообщества при получении государственных и муниципальных услуг, их значимости;
- влияния исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг на уровень удовлетворенности граждан и представителей бизнес-сообщества качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Выработка предложений по мерам повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, улучшению исследуемых параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем.

**Метод сбора данных:** личное формализованное интервью с жителями Смоленской области в местах предоставления государственных и муниципальных услуг (в помещениях многофункциональных центров (МФЦ)); заполнение гражданами формы электронного опроса, размещенной на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению».

### **Целевая аудитория**

Целевая аудитория – получатели государственных муниципальных услуг в возрасте 18 лет и старше, в том числе представители бизнес-сообщества, обратившиеся для получения государственных услуг, связанных со сферой предпринимательской деятельности.

**Общий объем выборочной совокупности составил 1280 респондентов.**

**География исследования:** четырнадцать муниципальных образований Смоленской области (Приложение А).

### **Сбор полевой информации**

Опрос респондентов проводился в период: **июнь-август 2022 года.**

## 1.2. Методика проведения мониторинга

**Методика и инструментарий исследования использовались с учетом основных требований нормативных правовых актов:**

1. Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
2. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
3. Приказ Росстата от 07.09.2016 № 486 «Об утверждении методики расчёта показателя «Доля граждан, использующих механизм государственных и муниципальных услуг в электронной форме».
4. Письмо Минэкономразвития Российской Федерации от 28.02.2014 года № 3939-ОФ/Д09И «О методике проведения социологического исследования и оценке удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг».

**Инструментарий исследования** представлен следующими документами:

1. **Анкета** (Приложение Б), включающая 9 вопросов, сформированных в основные блоки, которые позволили собрать информацию по заявленной проблеме исследования в следующих направлениях:
  - 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 (муниципальных) услуг по МФЦ, исполнительными органами, органами местного самоуправления Смоленской области;
  - оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

## **Ввод и первичная обработка данных**

На этапе ввода применялась технология статистического и логического контроля полученных данных, она позволяет своевременно отбраковывать некачественные анкеты исходя из контроля наличия и полноты ответов, соблюдения переходов, фильтров и вопросов-ловушек, дублирования анкет, симметрии ответов на табличные вопросы и др.

Обработка результатов анкетирования респондентов, получивших государственные и муниципальные услуги в разрезе четырнадцати муниципальных образований и формирование отчетных данных проводились с учетом группировки данных по месту оказания услуг, совпадающим с местом жительства респондента.

Обработка анкет и анализ опроса населения осуществляется с применением пакета прикладных программ, совместимом с IBM SPSS Sciences (SPSS), обозначенного в п. 7 описания объекта закупки Приложения №1 к Контракту. В результате создана электронная база данных, позволяющая выявить взаимосвязи между ответами и личными характеристиками интервьюируемых.

Выходные таблицы сформированы в виде распределений ответов на вопросы в целом по выборке и кросс-таблицы по основным социально-экономическим и территориальным признакам (формат Excel).

## **Характеристика целевой аудитории**

В соответствии с программой исследования, было опрошено **1280** респондентов, проживающих на территории Смоленской области.

Распределение выборки по муниципальным образованиям происходило следующим образом:



Таблица 1 - Распределение количества опрошенных, которым услуга предоставлена (в разрезе муниципальных образований)

№ п/п	Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Органы власти	По зоне МФЦ	Всего	% от опрошенных
1.	Муниципальное образование «Вяземский район» Смоленской области	10	33	<b>43</b>	3,4
2.	Муниципальное образование «Гагаринский район» Смоленской области	11	133	<b>144</b>	11,3
3.	Муниципальное образование «Дорогобужский район» Смоленской области	15	20	<b>35</b>	2,7
4.	Муниципальное образование «Рославльский район» Смоленской области	14	79	<b>93</b>	7,3
5.	Муниципальное образование «Сафоновский район» Смоленской области	27	48	<b>75</b>	5,9
6.	Муниципальное образование «Смоленский район» Смоленской области	11	24	<b>35</b>	2,7
7.	Муниципальное образование «Ярцевский район» Смоленской области	12	49	<b>61</b>	4,8
8.	Муниципальное образование г. Десногорск	13	66	<b>79</b>	6,2
9.	Муниципальное образование г. Смоленск, в т.ч.: Промышленный район, Ленинский район	14	50	<b>64</b>	5
10.	Муниципальное образование «Руднянский район» Смоленской области	30	84	<b>114</b>	8,9
11.	Муниципальное образование «Починковский район» Смоленской области	15	31	<b>46</b>	3,6
12.	Муниципальное образование «Демидовский район» Смоленской области	12	50	<b>62</b>	4,8
13.	Муниципальное образование «Кардымовский район» Смоленской области	13	72	<b>85</b>	6,6
14.	Муниципальное образование «Монастырщинский район» Смоленской области	15	20	<b>35</b>	2,7
15.	Опрос в электронном виде	34	275	<b>309</b>	24,2
<b>ИТОГО</b>		<b>246</b>	<b>1034</b>	<b>1280</b>	<b>100</b>

Распределение выборки по способу участия в опросе происходило следующим образом: через личное интервью был опрошен **971** респондент, что составляет **76%** от совокупной выборки и через форму на официальном сайте МФЦ (опрос в электронном виде) – **309** респондентов (**24%**) (Рис. 1):



Рисунок 1.

Среди опрошенных респондентов **81%** (**1034 человека**) получали государственную или муниципальную услугу в МФЦ. Доля респондентов, обращавшихся в исполнительные органы, органы местного самоуправления Смоленской области, составила **19%** (**246 человек**) (Рис.2)



Рисунок 2.

Доля опрошенных, обратившихся за услугой в связи с предпринимательской деятельностью (представители юридических лиц) составила **7%** от общего числа опрошенных граждан (Рис.3)



Рисунок 3.

## 2. Результаты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2022 году в Смоленской области

Перечень государственных (муниципальных) услуг исполнительных органов и органов местного самоуправления Смоленской области, используемых при проведении мониторинга (социологического исследования) граждан в 2022 году представлен в Приложении В.

Для формирования перечня наиболее востребованных услуг сформирован перечень государственных (муниципальных) услуг с указанием количественного показателя обращений в числовом и процентном соотношении в 2022 году с учетом всех форм интервьюирования – личного и электронного, а также включающая представителей, обратившихся за услугой в связи с предпринимательской деятельностью. (Таблица 2)

*Таблица 2 - Соотношение количества опрошенных, которым услуга предоставлена в количественном и процентном соотношении*

№ п/п	Наименование услуги	Количество получивших услугу		% от опрошенных
		Личный опрос	Электронный опрос	
1.	Государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области».	272	98	28
2.	Государственная услуга Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».	266	84	27,4
3.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно».	78	26	8
4.	Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования».	33	5	3,4
5.	Государственная услуга «Выплата средств областного материнского (семейного) капитала».	29	15	2,9

№ п/п	Наименование услуги	Количество получивших услугу		% от опрошенных
		Личный опрос	Электронный опрос	
6.	Государственная услуга «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)».	28	12	2,9
7.	Муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка».	27	11	2,8
8.	Государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца».	23	13	2,4
9.	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».	20	3	2
10.	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».	18	8	1,9
11.	Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов».	19	0	1,9
12.	Государственная услуга «Выдача сертификатов на областной материнский (семейный) капитал».	16	10	1,6
13.	Государственная услуга «Присвоение звания «Ветеран труда».	14	3	1,4
14.	Государственная услуга «Выплата единовременной материальной помощи на погребение».	12	3	1,2
15.	Муниципальная услуга «Оформление и выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий».	12	4	1,2

№ п/п	Наименование услуги	Количество получивших услугу		% от опрошенных
		Личный опрос	Электронный опрос	
16.	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».	10	4	1
17.	Государственная услуга «Присвоение звания «Ветеран труда Смоленской области».	10	0	1
18.	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».	10	0	1
19.	Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»	10	2	1
20.	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	4	0,8
21.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты многодетным семьям, проживающим на территории Смоленской области».	8	0	0,8
22.	Государственная услуга «Сдача в аренду земельных участков, находящихся в государственной собственности Смоленской области».	7	0	0,7
23.	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».	5	0	0,5
24.	Государственная услуга «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти)».	5	0	0,5
25.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, которым присвоено звание «Ветеран труда Смоленской области».	4	0	0,4

№ п/п	Наименование услуги	Количество получивших услугу		% от опрошенных
		Личный опрос	Электронный опрос	
26.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла».	4	0	0,4
27.	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».	4	0	0,4
28.	Муниципальная услуга «Зачисление детей в общеобразовательные муниципальные учреждения».	4	2	0,4
29.	Государственная услуга «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти)».	3	0	0,3
30.	Государственная услуга «Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии».	3	0	0,3
31.	Муниципальная услуга «Бесплатное предоставление гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков в собственность для индивидуального жилищного строительства, на территории муниципального образования Смоленской области».	3	1	0,3
32.	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах учета, содержащейся в реестре государственной собственности Смоленской области».	2	1	0,2
33.	Государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов».	2	0	0,2

№ п/п	Наименование услуги	Количество получивших услугу		% от опрошенных
		Личный опрос	Электронный опрос	
34.	Государственная услуга «Приобретение, распределение и предоставление путевок в организации отдыха детей и их оздоровления детям, указанным в пунктах 2 - 4 части 2 статьи 7 областного закона «Об организации и обеспечении отдыха и оздоровления детей, проживающих на территории Смоленской области».	2	0	0,2
35.	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, в отношении которых выдача разрешений на строительство осуществлялась Администрацией муниципального образования Смоленской области».	2	0	0,2
36.	Государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников».	1	0	0,1
37.	Государственная услуга «Выплата социального пособия на погребение».	1	0	0,1
38.	Государственная услуга «Организация сопровождения при содействии занятости инвалидов».	1	0	0,1

На рисунке представлено соотношение количественного и процентного соотношения запрашиваемых услуг, востребованных более чем у 3% опрошенных и составляющая 8%, по отношению к 34% услуг из перечня, которыми воспользовались менее 3% опрашиваемых.



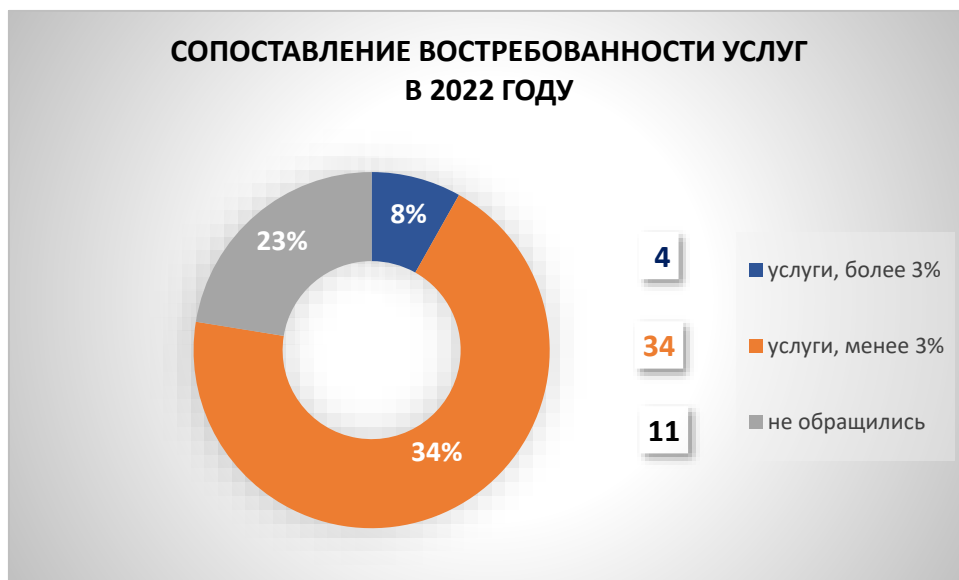


Рисунок 4.

На основании вышеизложенного сформирован список **наиболее востребованных общественно значимых государственных и муниципальных услуг** (за которыми обратилось более 3% респондентов, участвовавших в опросе в 2022 году) и представлен в таблице 3.

*Таблица 3 - Наиболее востребованные общественно значимые  
государственные и муниципальные услуги*

*(за которыми обратилось более 3% респондентов,  
участвовавших в опросе на территории Смоленской области в 2022 году)*

№ п/п	Наименование услуги	Количество получивших услугу	% от опрошенных
1.	Государственная услуга «Назначение и выплата государственного ежемесячного пособия на ребенка в Смоленской области».	<b>272</b>	<b>28</b>
2.	Государственная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».	<b>266</b>	<b>27,4</b>
3.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно».	<b>78</b>	<b>8</b>
4.	Муниципальная услуга «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования»	<b>33</b>	<b>3,4</b>

В опросе участвовали **7% (94 человека)** представителей бизнес-сообщества. Отдельно выделим список государственных (муниципальных) услуг, предоставленных представителям бизнес-сообщества с учетом востребованности в 2022 году.

*Таблица 4 - Наиболее востребованные государственные и муниципальные услуги, оказанные представителям бизнес-сообщества, участвовавшим в опросе на территории Смоленской области в 2022 году*

№ п/п	Наименование услуги	Количество получивших услугу	% от опрошенных
1.	Муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка».	15	1,2
2.	Муниципальная услуга «Прием и подготовка документов для выдачи разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилое в жилое».	11	0,9
3.	Муниципальная услуга «Оформление и выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий»	10	0,8
4.	Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»	9	0,7
5.	Государственная услуга «Сдача в аренду земельных участков, находящихся в государственной собственности Смоленской области».	6	0,5
6.	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»	5	0,4
7.	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».	5	0,4
8.	Государственная услуга «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти)».	5	0,4
9.	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».	4	0,3
10.	Государственная услуга «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)».	4	0,3

№ п/п	Наименование услуги	Количество получивших услугу	% от опрошенных
11.	Государственная услуга «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти)».	3	0,2
12.	Государственная услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца».	2	0,2
13.	Государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов».	2	0,2
14.	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, в отношении которых выдача разрешений на строительство осуществлялась Администрацией муниципального образования Смоленской области».	2	0,2
15.	Государственная услуга «Предоставление информации об объектах учета, содержащейся в реестре государственной собственности Смоленской области».	1	0,1

На рисунке 5 приведены данные о востребованности государственных (муниципальных) услуг на основании данных ежегодного мониторинга качества предоставления услуг (2016 -2022 гг.). Отмечаются значительные изменения приоритетности данных услуг по годам, что обусловлено реализацией федеральных или региональных программ поддержки отдельных категорий населения, работой по переводу услуг в электронный вид и т.д.

**ДАННЫЕ ВОСТРЕБОВАННОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ)  
С 2016 ПО 2022 ГОДА, %  
(встречающихся более двух отчетных периодах)**

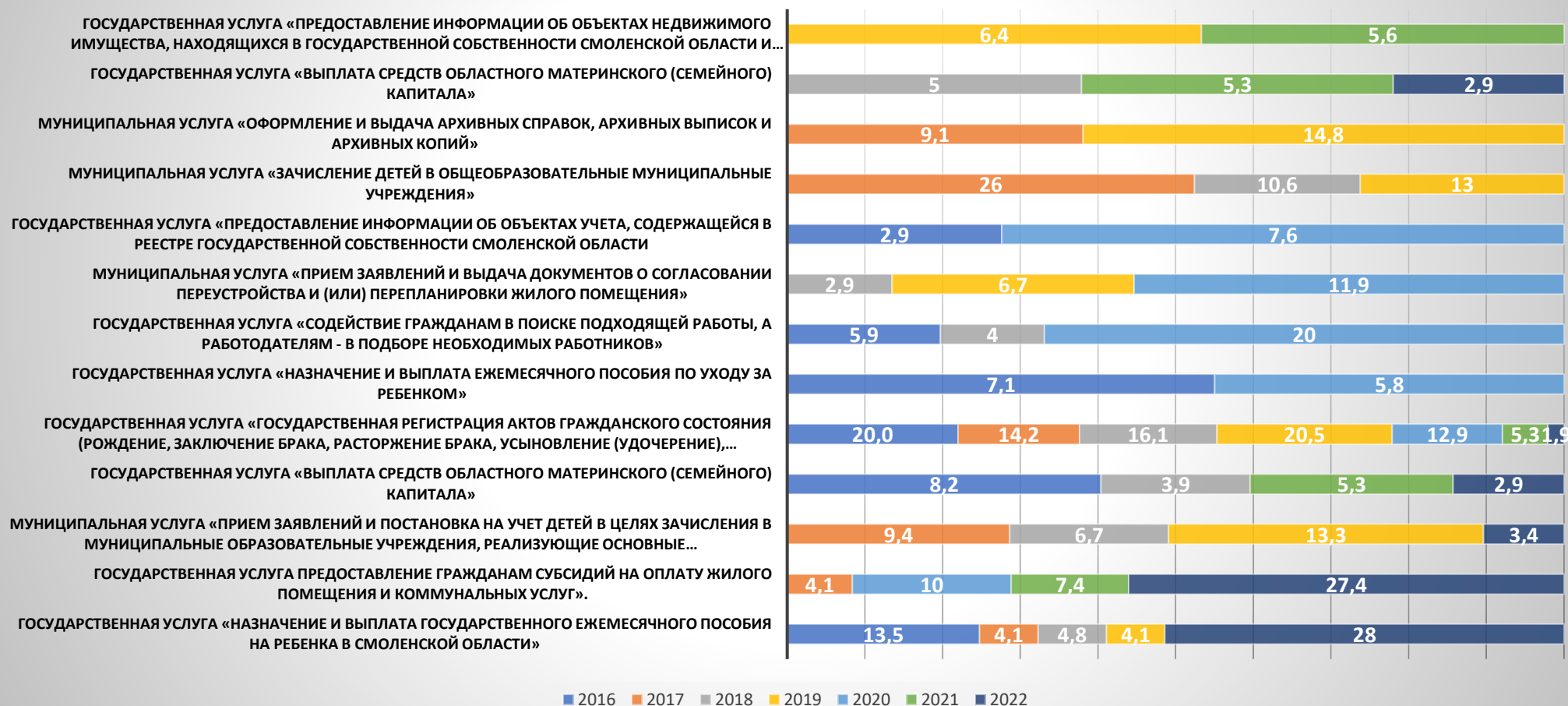


Рисунок 5

## 2.1. Результаты расчета уровня удовлетворенности граждан, включая представителей бизнес-сообщества качеством предоставления государственных и муниципальных услуг

Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами и органами местного самоуправления Смоленской области непосредственно, на базе МФЦ и в целом (таблица 5).

*Таблица 5 - Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по Смоленской области в 2022 году*

Место оказания услуги	Оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги по 5-ти бальной шкале					Положительно оценили	Уровень удовлетворенности качеством услуги, %
	5	4	3	2	1		
В целом по Смоленской области	1143	106	17	3	10	<b>1249</b>	<b>97,6</b>
Филиалы СОГБУ МФЦ	716	44	-	-	1	<b>760</b>	<b>99,9</b>
Исполнительные органы и органы местного самоуправления Смоленской области	161	36	10	1	1	<b>197</b>	<b>94,3</b>
Опрос в электронном виде	266	26	7	2	8	<b>292</b>	<b>94,5</b>

Средний балл по всем оценкам составил **4,8** по 5-балльной шкале.

Уровень (степень) удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг рассчитывается по пятибалльной шкале: положительной оценкой считаются 4 и 5 баллов, отрицательной оценкой – от 1 до 3 баллов

Оценка качества предоставленных государственных и муниципальных услуг в разрезе муниципальных образований Смоленской области (рейтинг)

представлена на рисунке 6. Также, справочно включены данные опроса в электронном виде.



Рисунок 6

Респонденты максимально высоко - **100%** - оценили уровень (степень) удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в девяти муниципальных образованиях. В муниципальном образовании «Руднянский район» - **99,1%**, в муниципальном образовании

«Гагаринский район» - **98,6%**, в муниципальном образовании г. Смоленск – **98,4%**, в муниципальном образовании «Вяземский район» - **97,7%**, в муниципальном образовании «Дорогобужский район» - **77,1%**.

В рамках электронного опроса **94,5 %** респондентов отметили высокий уровень качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Динамика показателя уровня удовлетворенности населения Смоленской области (включая представителей бизнеса) качеством предоставления государственных услуг в 2022 году** представлена на Рис.7:

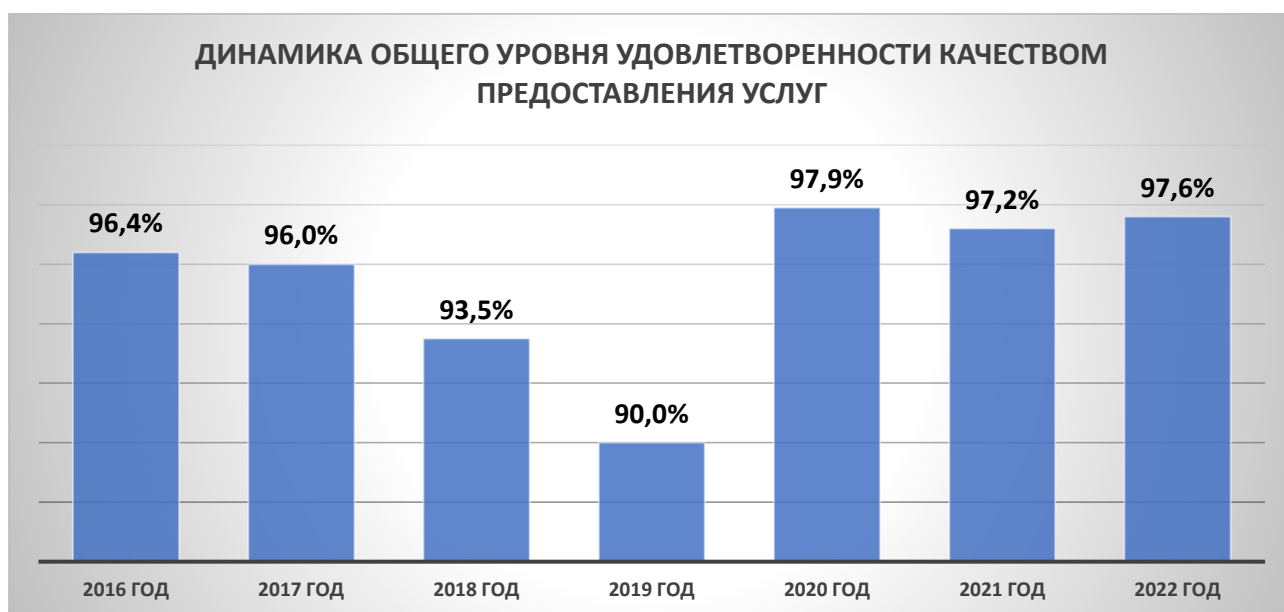


Рисунок 7

**В связи с предпринимательской деятельностью** респонденты обращались за предоставлением государственной или муниципальной услуги как в исполнительные органы и органы местного самоуправления Смоленской области (41 респондент), так и в филиалы СОГБУ МФЦ (53 респондента).

Распределение представителей бизнес-сообщества по месту обращения за оказанием государственной или муниципальной услуги в связи с предпринимательской деятельностью показано на рисунке 8.



Рисунок 8

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 **96,8%**

*Таблица 6 - Уровень удовлетворенности представителей бизнес-сообщества качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по Смоленской области в 2022 году*

Место оказания услуги	Оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги по 5-ти бальной шкале					Положительно оценили	Уровень удовлетворенности качеством услуги, %
	5	4	3	2	1		
В целом по Смоленской области	79	12	2	1	0	<b>91</b>	<b>96,8</b>
Филиалы СОГБУ МФЦ	40	2	0	0	0	<b>42</b>	<b>100</b>
Исполнительные органы и местного самоуправления Смоленской области	29	10	2	1	0	<b>39</b>	<b>92,9</b>
Опрос в электронном виде	10	0	0	0	0	<b>10</b>	<b>100</b>



Таблица 7 – Уровень удовлетворенности представителей бизнес-сообщества качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по Смоленской области в 2022 году в разрезе муниципальных образований

Место оказания услуги	Оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги по 5-ти бальной шкале					Положительно оценили	Уровень удовлетворенности качеством услуги, %
	5	4	3	2	1		
Муниципальное образование «Вяземский район» Смоленской области	5	0	0	0	0	5	100
Муниципальное образование «Гагаринский район» Смоленской области	6	0	0	0	0	6	100
Муниципальное образование «Дорогобужский район» Смоленской области	1	2	2	1	0	3	50
Муниципальное образование «Рославльский район» Смоленской области	5	0	0	0	0	5	100
Муниципальное образование «Сафоновский район» Смоленской области	5	0	0	0	0	5	100
Муниципальное образование «Смоленский район» Смоленской области	4	1	0	0	0	5	100
Муниципальное образование «Ярцевский район» Смоленской области	5	0	0	0	0	5	100
Муниципальное образование г. Десногорск	5	1	0	0	0	6	100
Муниципальное образование г. Смоленск, в т.ч.: Промышленный район, Ленинский район	9	1	0	0	0	10	100
Муниципальное образование «Руднянский район» Смоленской области	7	2	0	0	0	9	100

Место оказания услуги	Оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги по 5-ти бальной шкале					Положительно оценили	Уровень удовлетворенности качеством услуги, %
	5	4	3	2	1		
Муниципальное образование «Починковский район» Смоленской области	5	0	0	0	0	5	100
Муниципальное образование «Демидовский район» Смоленской области	4	3	0	0	0	7	100
Муниципальное образование «Кардымовский район» Смоленской области	3	2	0	0	0	5	100
Муниципальное образование «Монастырщинский район» Смоленской области	5	0	0	0	0	5	100
Опрос в электронном виде	10	0	0	0	0	10	100
<b>ИТОГО</b>	<b>79</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>91</b>	<b>96,8</b>

Общий уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в 2022 году составил **96,8%**.

Таким образом, со стороны бизнеса сохраняется достаточно высокий уровень положительной оценки качества предоставления услуг в 2020 - 2022 гг. (Рис. 9 и 10).



*Рисунок 9*

**ДИНАМИКА ОБЩЕГО УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ  
В РАЗРЕЗЕ КАЖДОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
С 2016 ПО 2022 ГГ**

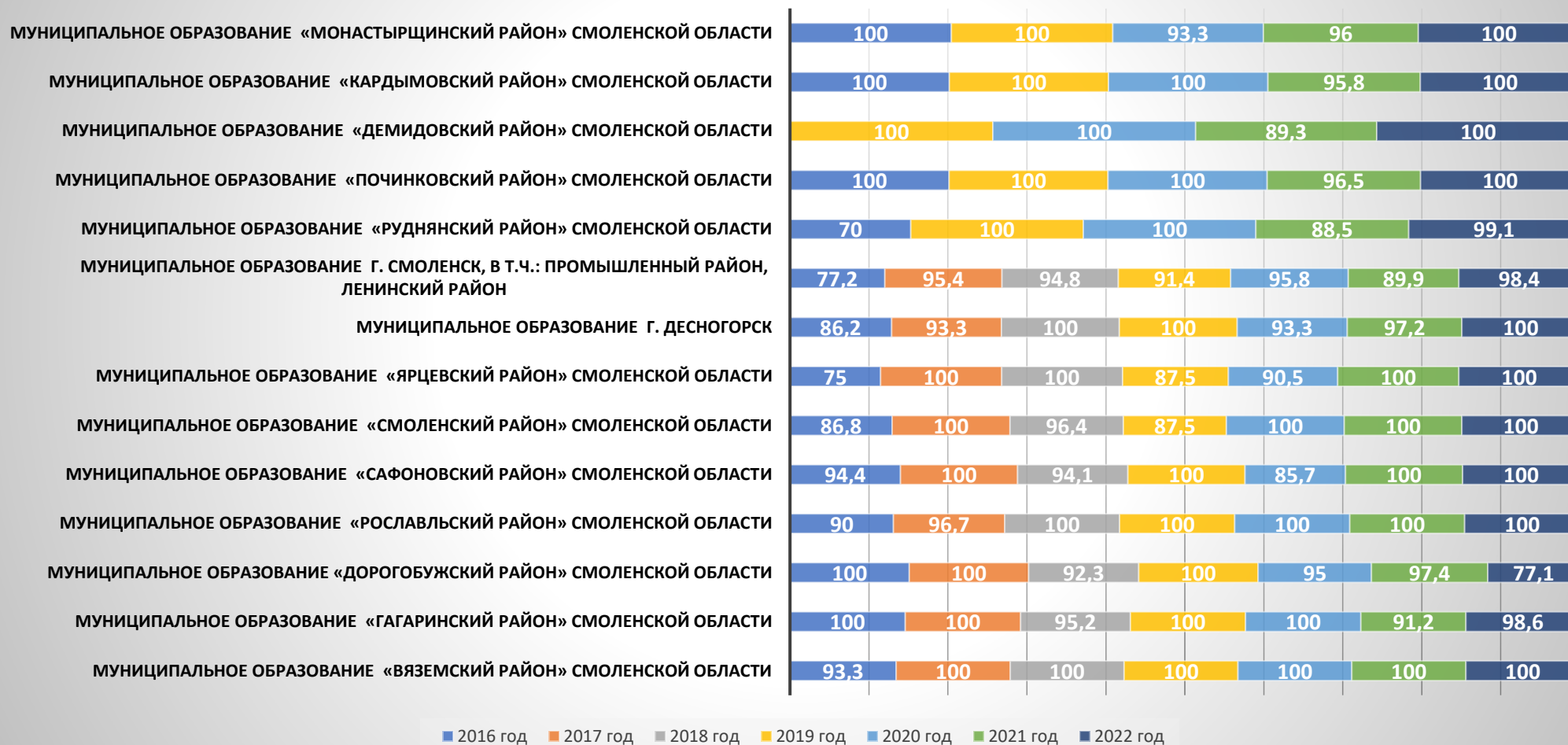


Рисунок 10

## 2.2. Результаты расчета среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности

В связи с предпринимательской деятельностью респонденты в 2022 году всего обращались 123 раза за предоставлением государственной или муниципальной услуги непосредственно в исполнительные органы, органы местного самоуправления Смоленской области, в филиалы СОГБУ МФЦ.

Данные о количестве обращений представителей бизнес-сообщества за предпринимательскими услугами в исполнительные органы, органы местного самоуправления Смоленской области, в том числе через филиалы СОГБУ МФЦ, представлены в таблице 8.

*Таблица 8 - Количество обращений представителей бизнес-сообщества за государственными или муниципальными услугами по способу получения услуги в исполнительных органах, органах местного самоуправления Смоленской области, в том числе через филиалы СОГБУ МФЦ в разрезе муниципальных образований*

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Количество обращений, ед.		
	Филиалы СОГБУ МФЦ	Исполнительные органы, органы местного самоуправления Смоленской области	Всего
Муниципальное образование «Вяземский район» Смоленской области	4	1	5
Муниципальное образование «Гагаринский район» Смоленской области	10	0	10
Муниципальное образование «Дорогобужский район» Смоленской области	2	10	12
Муниципальное образование «Рославльский район» Смоленской области	4	0	4
Муниципальное образование «Сафоновский район» Смоленской области	4	1	5
Муниципальное образование «Смоленский район» Смоленской области	2	5	7
Муниципальное образование «Ярцевский район» Смоленской области	4	4	8
Муниципальное образование г. Десногорск	5	5	10

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Количество обращений, ед.		
	Филиалы СОГБУ МФЦ	Исполнительные органы, органы местного самоуправления Смоленской области	Всего
Муниципальное образование г. Смоленск, в т.ч.: Промышленный район, Ленинский район	4	16	20
Муниципальное образование «Руднянский район» Смоленской области	9	7	16
Муниципальное образование «Починковский район» Смоленской области	0	5	5
Муниципальное образование «Демидовский район» Смоленской области	1	9	10
Муниципальное образование «Кардымовский район» Смоленской области	3	3	6
Муниципальное образование «Монастырщинский район» Смоленской области	4	1	5
<b>ИТОГО</b>	<b>56</b>	<b>67</b>	<b>123</b>

Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, в 2022 году составило **1,6 раза**, что соответствует нормативному уровню целевого показателя (не более 2-х обращений) согласно требованиям федерального законодательства. Динамика показателя представлена на рисунке 11.



Рисунок 11

В целом, оптимизация процедур получения государственных (муниципальных) услуг, включая возможность подачи документов в электронной форме, позволили сократить число визитов предпринимателей для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

Общая динамика значений среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в разрезе каждого муниципального образования за период 2016-2022 гг. представлена на рисунке 12.

**ДИНАМИКА ЗНАЧЕНИЙ СРЕДНЕГО ЧИСЛА ОБРАЩЕНИЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ  
БИЗНЕС-СООБЩЕСТВА В РАЗРЕЗЕ КАЖДОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЗА ПЕРИОД 2016 - 2022 ГГ**

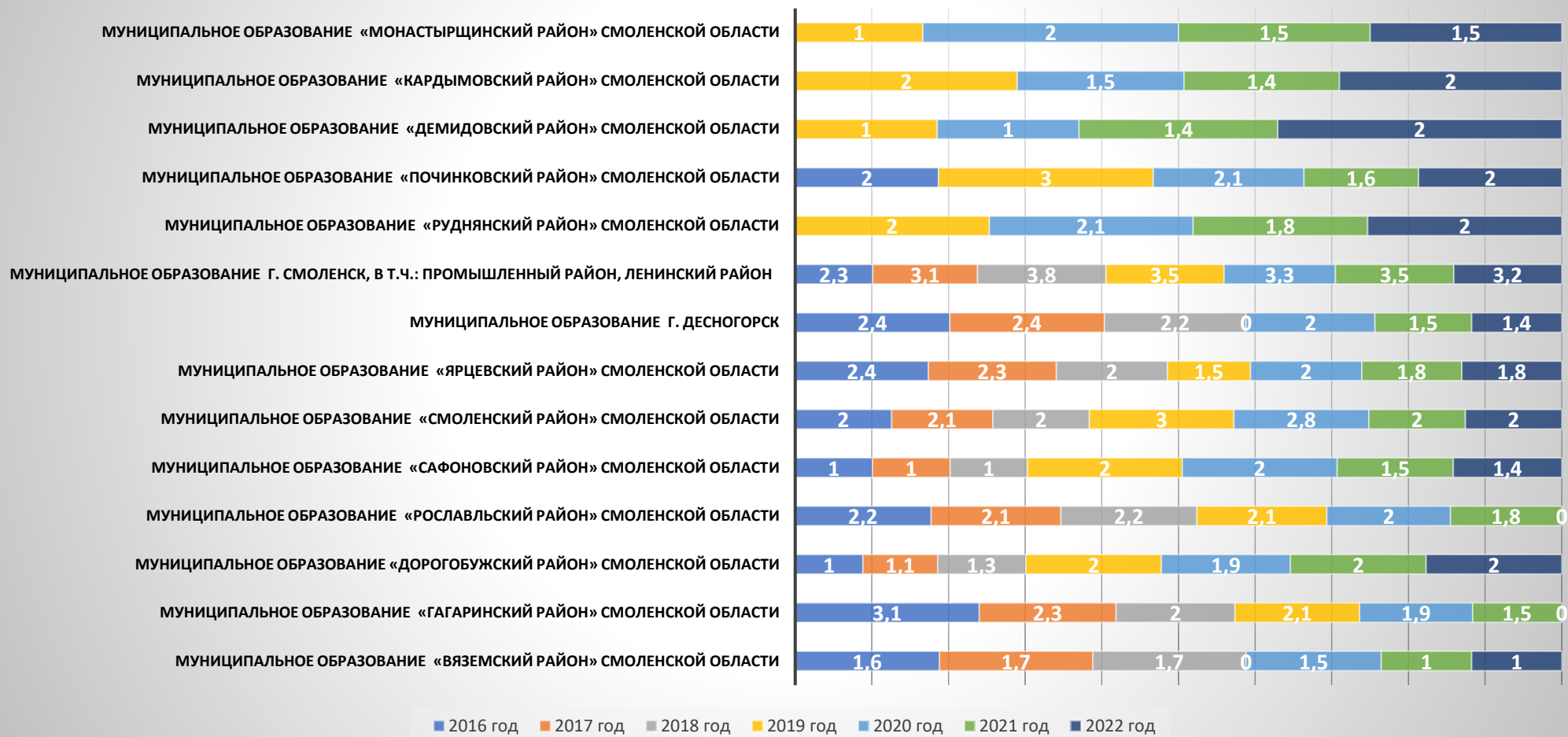


Рисунок 12



### 2.3. Результаты расчета времени ожидания в очереди при обращении для получения государственных и муниципальных услуг

Продолжает сокращаться среднее время ожидания в очереди при обращении за государственными или муниципальными услугами. Так, в 2022 г. оно составило **6 минут**, что на **50% меньше** показателя 2021 г. и меньше, чем установленный целевой показатель.

Среднее время ожидания в очереди при обращении:

- в органы власти – 7,0 минут,
- в МФЦ – 5,6 минут (рис.13).



Рисунок 13

Среднее время ожидания в очереди при обращении представителя бизнес-сообщества:

- в исполнительные органы Смоленской области и органы местного самоуправления Смоленской области составило 7 минут.
- в филиалы СОГБУ МФЦ по Смоленской области составило 6 минут.

В таблице 9 представлены значения данных по среднему времени ожидания при обращении представителей бизнес-сообщества в разрезе муниципальных образований.

*Таблица 9 - Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя за государственными или муниципальными услугами по способу получения услуг непосредственно в исполнительных органах, органах местного самоуправления Смоленской области, через филиалы СОГБУ МФЦ в разрезе муниципальных образований Смоленской области*

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Среднее время ожидания, мин		
	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти (местного самоуправления)	По муниципалитету
Муниципальное образование «Вяземский район» Смоленской области	7	11	9
Муниципальное образование «Гагаринский район» Смоленской области	12	13	12
Муниципальное образование «Дорогобужский район» Смоленской области	11	11	11
Муниципальное образование «Рославльский район» Смоленской области	5	6	5
Муниципальное образование «Сафоновский район» Смоленской области	3	3	3
Муниципальное образование «Смоленский район» Смоленской области	5	7	7
Муниципальное образование «Ярцевский район» Смоленской области	5	6	6
Муниципальное образование г. Десногорск	3	3	3
Муниципальное образование г. Смоленск, в т.ч.: Промышленный район, Ленинский район	7	7	7
Муниципальное образование «Руднянский район» Смоленской области	3	2	3

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Среднее время ожидания, мин		
	Филиалы СОГБУ МФЦ	Органы государственной власти (местного самоуправления)	По муниципалитету
Муниципальное образование «Починковский район» Смоленской области	7	9	8
Муниципальное образование «Демидовский район» Смоленской области	3	5	3
Муниципальное образование «Кардымовский район» Смоленской области	3	3	3
Муниципальное образование «Монастырщинский район» Смоленской области	3	3	3

Необходимо отметить, что ключевой показатель качества предоставления государственных и муниципальных услуг – сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя за государственными или муниципальными услугами в исполнительные органы Смоленской области, орган местного самоуправления Смоленской области, в филиалы СОГБУ МФЦ – имеет положительную тенденцию к сокращению начиная с 2020 года (Рис. 14), в том числе в разрезе муниципальных образований (Рис. 15).



Рисунок 14

**ДИНАМИКА СОКРАЩЕНИЯ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ  
В РАЗРЕЗЕ КАЖДОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
С 2016 ПО 2022 ГГ**

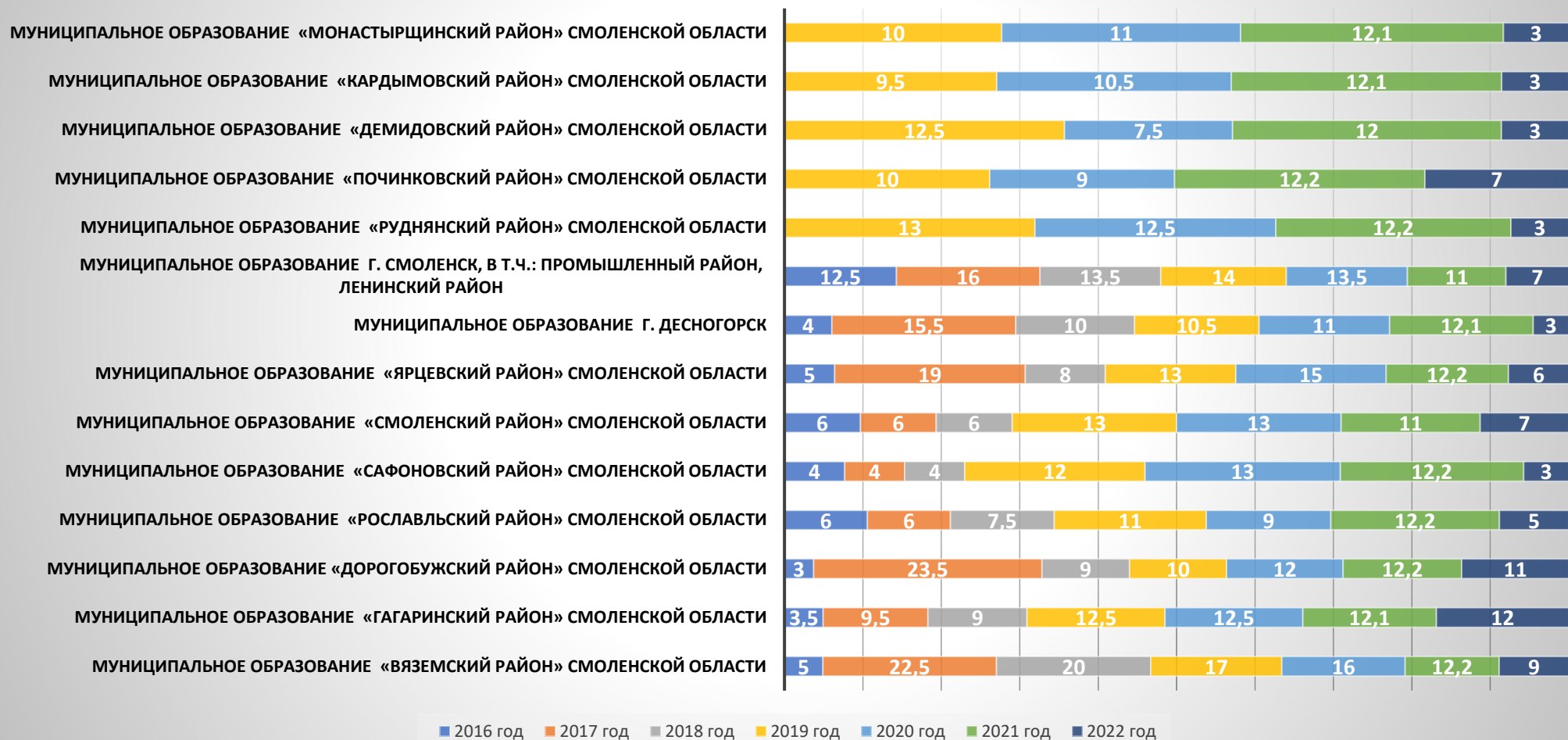


Рисунок 15

## 2.4. Результаты расчета доли граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

В выборочном обследовании населения по вопросам использования механизмов получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме ответило **445 жителей** из четырнадцати муниципальных образований Смоленской области, в том числе **200 респондентов**, прошедших анкетирование через сайт МФЦ, что составило **34,8 %** от общего числа респондентов. Из них, доля представителей бизнес-сообщества составила **10%** (Рис. 16). Использование предпринимателями электронных сервисов менее активно, чем в среднем жителями Смоленской области.



Рисунок 16

В таблице 10 представлена доля граждан, воспользовавшихся возможностями Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) или портала государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области (<http://pgu.admin-smolensk.ru>) для получения услуги (для записи на прием; получение информации, бланков; осуществление платежей; для направления запроса на предоставление услуги и т.д.) в разрезе муниципальных образований

Таблица 10 - Доля граждан, воспользовавшихся возможностями Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) или портала государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области (<http://pgu.admin-smolensk.ru>) для получения услуги (для записи на прием; получение информации, бланков; осуществление платежей; для направления запроса на предоставление услуги и т.д.)

Место оказания государственной (муниципальной) услуги	Граждане		Бизнес	
	Всего	% опрошенных	Всего	% опрошенных
Муниципальное образование «Вяземский район» Смоленской области	5	11,6	1	20
Муниципальное образование «Гагаринский район» Смоленской области	33	22,9	0	0
Муниципальное образование «Дорогобужский район» Смоленской области	7	16,3	0	0
Муниципальное образование «Рославльский район» Смоленской области	19	26	1	20
Муниципальное образование «Сафоновский район» Смоленской области	11	14,7	1	20
Муниципальное образование «Смоленский район» Смоленской области	5	14,3	1	14,3
Муниципальное образование «Ярцевский район» Смоленской области	18	29,5	4	40
Муниципальное образование г. Десногорск	26	32,9	3	30
Муниципальное образование г. Смоленск, в т.ч.: Промышленный район, Ленинский район	35	54,7	4	23,5
Муниципальное образование «Руднянский район» Смоленской области	25	21,9	3	21,4
Муниципальное образование «Починковский район» Смоленской области	10	21,7	1	20
Муниципальное образование «Демидовский район» Смоленской области	11	17,7	3	27,3
Муниципальное образование «Кардымовский район» Смоленской области	33	38,8	1	20
Муниципальное образование «Монастырщинский район» Смоленской области	7	20	1	20
Опрос в электронном виде	200	64,7		

Анализируя данные использования электронных сервисов для получения государственных и муниципальных услуг, отмечено снижение значения данного показателя (**34,8%**) по сравнению с предыдущими периодами (Рис. 17)



*Рисунок 17*

## 2.5. Результаты расчета удовлетворенности населения Смоленской области качеством предоставления услуг в негосударственном секторе (в сравнении с качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг)

В опросе приняли участие **929** респондентов, в том числе 237 респондентов, участвующих в опросе через сайт МФЦ

Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в негосударственном секторе представлен в таблице 11.

*Таблица 11 - Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в негосударственном секторе в 2022 году*

Место оказания услуги	Оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги по 5-ти бальной шкале					Положительно оценили	Уровень удовлетворенности качеством услуги, %
	5	4	3	2	1		
В целом по Смоленской области	734	155	22	12	6	<b>889</b>	<b>95,7</b>

Таким образом, уровень удовлетворенности населения Смоленской области качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг (97,6%) превышает на 2% уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе (95,7%).



## 2.6. Перечень и описание наиболее актуальных проблем предоставления государственных и муниципальных услуг для населения Смоленской области

В опросе приняли участие **971** человек, из них не испытали проблем при обращении **569** респондентов (58,6% опрошенных). Перечень проблем, с которыми сталкиваются заявители представлен на рисунке 18.



Рисунок 18

Анализ ответов респондентов позволил выделить блок проблем: сложность заполнения официальных форм (бланков), плохая территориальная доступность, требование избыточных документов, что является основными причинами низких оценок гражданами качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Распределение ответов респондентов по востребованным общественно значимым государственным и муниципальным услугам с выделением наиболее распространенных трудностей, с которыми сталкиваются заявители при их получении в 2022 году в исполнительных органах, органах местного самоуправления Смоленской области, в том числе через филиалы СОГБУ МФЦ представлено на рис. 19.



Рисунок 19

**2.7. Перечень и описание наиболее актуальных проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в исполнительные органы, органы местного самоуправления Смоленской области для получения государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности**

Большая часть представителей бизнес-сообщества (57,2 % опрошенных) не испытали проблем при обращении за предоставлением услуги. Перечень проблем, с которыми сталкиваются заявители представлен на рисунке 20.



*Рисунок 20*

Сравнительный анализ ответов респондентов позволил выделить блок основных проблем: сложность заполнения официальных форм (бланков), большие очереди, плохая территориальная доступность, требование избыточных документов, ошибки в конечном результате предоставления услуги, большие сроки получения услуги.

### 3. Предложения по мерам повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Результаты проведенного социологического опроса в 2022 году жителей 14 муниципальных образований Смоленской области (1280 респондентов) показали высокую степень достижения в регионе целевых значений показателей, установленных Указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», а именно:

– «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» - **97,6 %** (при нормативном значении – не менее 90%);

– «Сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг» - **6 мин.** (при нормативном значении - не более 15 мин.);

– «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» - **1,6 раз** (при нормативном значении - не более 2).

Анализ отзывов граждан по оценке государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами Смоленской области и органами местного самоуправления, показал, что основными причинами низких оценок гражданами качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг явились:

– плохая территориальная доступность 12,3% (на 9,3 % выше уровня 2021г.);

- сложность заполнения официальных форм бланков 16,1% (на 3 % выше уровня 2021г.);
- требование избыточных документов, сведений 5,2 % (на 23 % ниже уровня 2021г.);
- большие очереди 4,1% (на 8 % ниже уровня 2021г.);
- неудобный для граждан режим работы 2,5% (на 5,7 % ниже уровня 2021г.);
- отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги 2,4% (на 1,6 % ниже уровня 2021г.);
- большие сроки получения услуги 2,4% (на 1,6 % ниже уровня 2021г.).

Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и местного самоуправления Смоленской области по отношению к предыдущему году в целом увеличился до уровня 97,6 % (2021 г. – 97,2 %). Среднее время ожидания заявителей в очереди за предоставлением государственных и муниципальных услуг исполнительными органами и органами местного самоуправления Смоленской области, в т.ч. через филиалы СОГБУ МФЦ и через составило 6 минут (уровень прошлого года - 12 мин).

Повысился уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по Смоленской области через филиалы СОГБУ МФЦ Смоленской области - 99,9 % (значение прошлогоднего показателя - 97,5%).

По результатам проведенного исследования основных параметров качества предоставленных в 2022 году услуг, включая наиболее востребованные населением, а также динамики данных параметров за период 2016-2022 гг., рекомендуются следующие меры, направленные на повышение качества предоставляемых услуг:

**I. Оптимизация взаимодействия органов власти, многофункциональных центров, граждан в вопросах оказания государственных и муниципальных услуг. Переход на новый формат организации предоставления всех государственных и муниципальных услуг.**

1. Расширение региональной сети МФЦ с целью достижения наиболее оптимального уровня их транспортно-временной доступности для населения, в первую очередь – **открытие офисов МФЦ в Заднепровском районе г. Смоленска** в целях повышения качества обслуживания населения города Смоленска и жителей Смоленского района. Анализ отзывов граждан в 2022 году показал значительный рост (на 9,3 % по отношению к 2021 г.) негативной оценки населения в части территориальной доступности точек МФЦ.

До момента полного перехода к предоставлению государственных и муниципальных услуг в непрерывном режиме (реализации Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства услуг без необходимости личного присутствия граждан, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 11.04.2022 N 837-р) требуется сохранение функций очного взаимодействия МФЦ с заявителями при их обращении, находящихся в шаговой доступности для заявителей. Это позволит компенсировать имеющиеся у отдельных категорий заявителей препятствия для использования электронных каналов получения услуг.

С целью содействия гражданам и предпринимателям в получении услуг и сервисов в цифровой форме, а также популяризации современных форм взаимодействия населения и государства в МФЦ необходимо обеспечить: доступ к цифровым услугам и сервисам, что предполагает увеличение количества на базе МФЦ физических точек доступа к государственным цифровым ресурсам, **создание секторов пользовательского сопровождения для консультирования заявителей**; предоставление сервисов, предусматривающих выдачу бумажных документов, являющихся результатом оказания

государственных и муниципальных услуг, заявления по которым направлены в цифровом виде.

Это позволит улучшить оценки граждан при предоставлении услуг: в части требований к заполнению официальных форм бланков (16,1% опрошенных заявляют о сложности их заполнения; результат на 3 % выше уровня 2021года) и требованиям избыточных документов, сведений (на это указали 5,2 % опрошенных).

2. С учетом формирования новых принципов предоставления услуг (на более высоком качественном уровне), в том числе комплексного подхода к решению жизненных ситуаций заявителей путем внедрения цифровых технологий, принципа проактивности, развития электронного межведомственного взаимодействия, необходимо прорабатывать вопрос **создания региональных центров оптимизации для оказания методической поддержки государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе МФЦ.**

3. **Проведение информационных, обучающих мероприятий по адаптации населения к цифровому взаимодействию с государством по вопросам получения услуг, использованию цифровых государственных сервисов с учетом расширения спектра государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, внедрения услуг и сервисов, оказываемых в соответствии с принципами экстерриториальности, проактивности и омниканальности.**

На необходимость таких мероприятий указывают результаты мониторинга в части неблагоприятной динамики использования электронных сервисов для получения государственных и муниципальных услуг за период 2020-2022 гг. (значение показателя «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» составил: в 2022 г. - 34,8%; 2021 г. – 46,0%, 2020 г. – 39,2 %) по сравнению с предыдущими периодами

Реализация комплексного развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг с принципом клиентоориентированности, направленный на обеспечение оптимальных условий для удовлетворения индивидуальных потребностей гражданина в любой жизненной ситуации.

4. **Проведение более эффективной кадровой политики в МФЦ,** включая:

– создание условий для адаптации новых сотрудников (специалистов) и расширение системы наставничества;

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

– полное укомплектование штата квалифицированными сотрудниками всех филиалов МФЦ во избежание рисков увеличения среднего времени ожидания в очереди при возможных неблагоприятных ситуациях (включая массовый выход сотрудников на больничный).

**II. Использование эффективных инструментов для регулярного анализа качества работы сотрудников МФЦ,** и организация, по итогам, обучения в рамках программ повышения квалификации. Усиление контроля сроков и процедуры предоставления государственных и муниципальных услуг в том числе, оказываемых на базе МФЦ;

Проведение, начиная с 2023 года, анализа показателей качества предоставления услуг, детализированные данные по которым (согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 25.05.2022 № 951 "О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)")



планируется автоматизировано выгружать в АИС «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» в целях работы над ошибками, повышения качества и доступности в отношении услуг, перечень которых, утвержден указанным постановлением.

### **III. Содействие в предоставлении услуг представителям малого и среднего бизнеса.**

Расширение инфраструктуры поддержки бизнеса на базе МФЦ – дополнительное открытие: специализированных окон для бизнеса, Центров оказания услуг для бизнеса. Содействие бизнесу в переходе к цифровым востребованным сервисам.

### **IV. Работа с населением муниципальных образований Смоленской области.**

1. Стимулирование населения к использованию информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей для получения государственных и муниципальных услуг (информирование, направленное на переориентацию заявителя на онлайн-каналы получения услуг), оказание помощи заявителям в получении услуг в электронной форме, в том числе на базе МФЦ. Развитие региональной системы оперативного обучения (увеличение доступности бесплатных курсов повышения компьютерной грамотности).

2. Повышение степени доступности информации о процессе и порядке получения государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством расширения информационного содержания официальных сайтов и порталов государственных услуг.

3. Своевременная актуализация информации на официальных сайтах и порталах МФЦ и органов власти о порядке, процессе и результатах получения государственных и муниципальных услуг.

4. Повышение доступности информационно-коммуникационной сети «Интернет» для всех граждан Смоленской области.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень муниципальных образований, городских округов г. Смоленска, по которым в 2022 году проводился мониторинг**

№ п/п	Муниципальные образования, внутригородские районы г. Смоленска
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.:
	Промышленный район
	Ленинский район
10.	Муниципальное образование «Руднянский район» Смоленской области
11.	Муниципальное образование «Починковский район» Смоленской области
12.	Муниципальное образование «Демидовский район» Смоленской области
13.	Муниципальное образование «Кардымовский район» Смоленской области
14.	Муниципальное образование «Монастырщинский район» Смоленской области

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Форма для очного опроса и анкетирования на сайте СОГБУ МФЦ

### Вопросы Анкеты для выявления степени (уровня) удовлетворенности граждан Смоленской области качеством востребованных государственных (муниципальных) услуг и негосударственных услуг

1. Наименование государственной или муниципальной услуги, по которой было обращение в 2022 году в органы власти или местного самоуправления, а также представляющие их учреждения.

\_\_\_\_\_

—

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

- Да \_\_\_\_\_

- Нет \_\_\_\_\_

3. Получали ли Вы данную услугу в связи с предпринимательской деятельностью?

- Да \_\_\_\_\_

- Нет \_\_\_\_\_

4. Оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги по 5-ти бальной шкале (*Степень удовлетворенности*):

1б	2б	3б	4б	5б

5. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в органы власти (местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата, в т.ч. на базе МФЦ, указанной Вами услуги?

\_\_\_\_\_

—

6. Оцените среднее время Вашего ожидания в очереди при обращении за предоставлением государственной (муниципальной) услуги, *мин.*

\_\_\_\_\_

—

7. В случае получения в 2022 году негосударственных услуг оцените качество их предоставления (*Степень удовлетворенности*):

1б	2б	3б	4б	5б

*Пример негосударственных услуг: открытие счета в банке (получение банковской карты); получение кредита; оформление банковских вкладов и депозитов; получение полиса ОМС, ОСАГО; получение выплат при наступлении страхового случая; банковские (почтовые) переводы; оформление SIM-карты; подключение интернета и кабельного (спутникового) телевидения; отправка (получение) почтовых отправлений; покупка авиа и ж\д билетов; аренда жилых помещений, техническое (сервисное) обслуживание и ремонт автомобиля.*

8. Использовали ли Вы возможности Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) или портала государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области (<http://pgu.admin-smolensk.ru>) для получения услуги (для записи на прием; получение информации, бланков; осуществление платежей; для направления запроса на предоставление услуги и т.д.)?

- Да \_\_\_\_\_

- Нет \_\_\_\_\_

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

Назовите все, с чем сталкивались:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Плохая территориальная доступность        | <input type="checkbox"/> Требование избыточных документов, сведений  |
| <input type="checkbox"/> Неудобный для граждан режим работы        | <input type="checkbox"/> Ошибки в конечном результате предоставления услуги                                |
| <input type="checkbox"/> Большие очереди                           | <input type="checkbox"/> Необоснованный отказ в приеме документов  |
| <input type="checkbox"/> Большие сроки получения услуги            | <input type="checkbox"/> Сложность заполнения официальных форм (бланков)                                   |
| <input type="checkbox"/> Дороговизна услуг (пошлин, платежей)      | <input type="checkbox"/> Отсутствие необходимой информации об услуге                                       |
| <input type="checkbox"/> Плохие условия ведения приема посетителей | <input type="checkbox"/> Отсутствие возможности получить консультацию                                      |
| <input type="checkbox"/> Некомпетентность, грубость сотрудников    | <input type="checkbox"/> «Одни заявители важнее других»  |
| <input type="checkbox"/> Хождение по многим кабинетам, учреждениям | <input type="checkbox"/> Нельзя получить информацию о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги |

Населенный пункт, в котором проведен опрос \_\_\_\_\_ \ дата \_\_\_\_\_ 2022 г.

**ПРИЛОЖЕНИЕ В. Перечень государственных и муниципальных услуг, используемых при проведении мониторинга (социологических исследований)**

1. Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций».
2. Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».
3. Муниципальная услуга «Прием и подготовка документов для выдачи разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилое в жилое».
4. Государственная услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям - в подборе необходимых работников».
5. Государственная услуга «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования».
6. Государственная услуга «Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности»
7. Государственная услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными».
8. Государственная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности Смоленской области и предназначенных для сдачи в аренду».
9. Государственная услуга «Предоставление информации об объектах учета, содержащейся в реестре государственной собственности Смоленской области
10. Государственная услуга «Сдача в аренду земельных участков, находящихся в государственной собственности Смоленской области».
11. 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».
12. Государственная услуга «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти)».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22. 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».

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

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

25. 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»)».

26. 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»)».

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

28. 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».

29. 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».

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

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

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

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

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

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

36. 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».

37. Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно».

38. Государственная услуга «Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии».

39. Государственная услуга «Приобретение, распределение и предоставление путевок в организации отдыха детей и их оздоровления детям, указанным в пунктах 2 - 4 части 2 статьи 7 областного закона «Об организации и обеспечении отдыха и оздоровления детей, проживающих на территории

Смоленской области».

40. Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты многодетным семьям, проживающим на территории Смоленской области».

41. Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной компенсационной выплаты нетрудоустроенным женщинам, имеющим детей в возрасте до 3 лет, уволенным в связи с ликвидацией организации».

42. Государственная услуга «Организация сопровождения при содействии занятости инвалидов».

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

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

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

46. Муниципальная услуга «Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, в отношении которых выдача разрешений на строительство осуществлялась Администрацией муниципального образования Смоленской области».

47. Муниципальная услуга «Выдача градостроительного плана земельного участка».

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

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



## **ПРИЛОЖЕНИЕ Г: Электронная версия отчета**

Электронные массивы информации по мониторингу в формате, совместимом с IBM SPSS Statistics (.sav).