|  |
| --- |
| ООО «Стратегия» |
| **Отчет о проведении мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах государственной власти Ивановской области и органах местного самоуправления муниципальных (2этап)** |

|  |
| --- |
| **Иваново, 2022** |

Оглавление

[1. Методика проведения исследования качества оказания государственных и муниципальных услуг в ИОГВ и ОМСУ Ивановской области 3](#_Toc122902603)

[1.1. Тема мониторинга 3](#_Toc122902604)

[1.2. Характеристики исходных представлений о данной теме и степени ее изученности 3](#_Toc122902605)

[1.3. Цели мониторинга 4](#_Toc122902606)

[1.4. Задачи мониторинга 4](#_Toc122902607)

[1.5. Объект мониторинга 5](#_Toc122902608)

[1.6. Предмет мониторинга 5](#_Toc122902609)

[1.7. Обоснование типа выборки и ее репрезентативности 6](#_Toc122902610)

[1.8. Применяемые методики сбора информации 6](#_Toc122902611)

[1.9. Инструментарий для получения информации 6](#_Toc122902612)

[1.10. Методы обработки и анализ полученной информации 6](#_Toc122902613)

[2. Методика расчета интегрального показателя удовлетворенности качеством оказания государственных и муниципальных услуг в МФЦ Ивановской области 13](#_Toc122902614)

[3. Результаты исследования 16](#_Toc122902615)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 27](#_Toc122902616)

[Приложение 2 38](#_Toc122902617)

# 1. Методика проведения исследования качества оказания государственных и муниципальных услуг в ИОГВ и ОМСУ Ивановской области

# 1.1. Тема мониторинга

Проведение мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах государственной власти Ивановской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области в 2022 году.

# 1.2. Характеристики исходных представлений о данной теме и степени ее изученности

В предыдущий период на территории Ивановской области уже была организована работа по проведению исследования и анализа качества оказания массовых и общественно значимых государственных и муниципальных услуг для граждан и представителей бизнес-сообщества в исполнительных органах государственной власти Ивановской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области. Так, в период 2015-2021гг по итогам проведения социологический обследований качества предоставления государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах государственной власти Ивановской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составила по ряду учреждений от 80% до 100%, что соответствовало высоким оценкам граждан деятельности данных центров. Вместе с тем, практика внедрения новых механизмов взаимодействия с ведомствами при получении государственных и муниципальных услуг свидетельствует о возможных рисках снижения данного показателя как в силу повышения уровня ожиданий заявителей, так и по причинам, зависящим от эффективности деятельности самих ведомств, например, недостаточной информированности населения о новом порядке взаимодействия.

Среднее время ожидания в очереди и количество обращений за предоставлением услуг представителей бизнес-сообщества более чем в 90% обследованных образований Ивановской области в исследуемом периоде оставалось в пределах нормативных целевых значений. В то же время проведенные исследования позволили выявить ряд существующих проблем, препятствующих достижению установленных на общегосударственном уровне целевых значений ключевых показателей совершенствования государственного управления и своевременно принять соответствующие меры.

В связи с необходимостью отслеживания динамики качества оказания наиболее государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах государственной власти Ивановской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области, по которым уже проводились соответствующие социологические обследования, а также дальнейшего совершенствования системы оказания услуг населению и предпринимателям в исполнительных органах государственной власти Ивановской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области Ивановской области возникает необходимость проведения аналогичного мониторинга.

# 1.3. Цели мониторинга

Научно-исследовательская работа проводится в целях:

* Повышение качества и доступности предоставления массовых и общественно значимых государственных и муниципальных услуг, в т. ч. оказываемых на базе МФЦ Ивановской области, а также анализ и оценка оснований их предоставления.
* Снижение административных барьеров, финансовых и временных издержек граждан и представителей бизнес-сообщества Ивановской области при получении массовых и общественно значимых государственных и муниципальных услуг, в т. ч. оказываемых на базе МФЦ Ивановской области.
* Повышение эффективности и результативности деятельности ИОГВ Ивановской области и ОМСУ Ивановской области, в т. ч. при их взаимодействии с МФЦ Ивановской области.

# 1.4. Задачи мониторинга

Основными задачами проведения мониторинга являются:

* Методическое и организационное сопровождение проведения мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в ИОГВ Ивановской области и ОМСУ Ивановской области, в т. ч. оказываемых на базе МФЦ Ивановской области
* Выявление проблем, с которыми сталкиваются граждане и представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления, МФЦ) для получения государственной (муниципальной) услуги на основе анализа полученных данных.
* Подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем.

# 1.5. Объект мониторинга

Объектом мониторинга будут являться государственные и муниципальные услуги, предоставляемые в исполнительных органах государственной власти Ивановской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области.

В ходе мониторинга будут исследоваться:

* нормативно правовые акты, регулирующие предоставление услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;
* практика предоставления исследуемых услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;
* оценки гражданами и представителями бизнес-сообщества качества и доступности услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности услуг, полученные на основе проведения социологических опросов получателей услуг Ивановской области.

# 1.6. Предмет мониторинга

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления услуг:

- определение уровня удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг, включая:

а) время предоставления оцениваемых услуг;

б) время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг;

в) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемых услуг;

г) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены оцениваемые услуги;

д) доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг.

- определение среднего числа обращений представителей бизнес-организаций для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

- формирование рейтингов государственных и муниципальных услуг и рейтинга МФЦ Ивановской области.

- выявление динамики основных показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг за период 2018-2022 гг.

- выявление наиболее актуальных проблем оказания государственных и муниципальных услуг.

- разработка предложений по мерам повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг.

# 1.7. Обоснование типа выборки и ее репрезентативности

При проведении мониторинга услуг предполагается задействовать максимально возможное их количество согласно Техническому заданию Заказчика.

Основными группами респондентов при проведении обследования характеристик оказания государственных и муниципальных услуг будут являться заявители - граждане и субъекты предпринимательской деятельности (в зависимости от характера услуги).

# 1.8. Применяемые методики сбора информации

При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности услуги:

- информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг (далее - ИАС МКГУ) для сбора информации по услугам, оказываемым на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- ЕПГУ и РПГУ;

- официальные сайты ИОГВ и ОМСУ Ивановской области;

- сайт "Ваш контроль" (https://vashkontrol.ru);

- выявление мнения граждан о качестве государственных (муниципальных) услуг с использованием компонента «Опросы и голосования» Платформы обратной связи.

- опрос респондентов методом «face-to-face» в местах получения услуг/МФЦ

- телефонный опрос (телефонная база сгенерирована случайным образом на основе префиксов Ивановской области)

# 1.9. Инструментарий для получения информации

Для опроса заявителей по услугам для физических и юридических лиц применялась анкета, приведенная в Приложении № 1 .

# 1.10. Методы обработки и анализ полученной информации

По результатам анализа и оценки первичной информации о качестве предоставления каждой услуги должны быть установлены следующие показатели (таблица 1):

Таблица 1

**Методика расчета показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах государственной власти Ивановской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области**

| **№п/п** | **Наименование показателя** | **Методика расчета** | **Формула** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Уровень удовлетворенности населения, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) в целом (%) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Скажите, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены качеством предоставления государственной услуги в целом?» по 5-ти балльной шкале, где 5 – наиболее удовлетворены, 1 – наименее удовлетворены». Вычисляется в % как сумма долей респондентов, выбравших ответы «4» и «5». | ,  где  *S1* – уровень удовлетворенности качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги (услуг),  *А1* – количество респондентов, оценивших собственную удовлетворенность качеством предоставления услуги (услуг) на «4 балла»,  *B1* – количество респондентов, оценивших собственную удовлетворенность качеством предоставления услуги (услуг) на «5 баллов»,  V – количество респондентов, принявших участие в опросе (опросах)  Показатель может определяться как для отдельной услуги, так и по всем изучаемым услугам. |
| 2. | Динамика уровня удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) за период 2019-2022 гг. | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Как Вы считаете, в какую сторону изменилось качество предоставления государственной услуги за период 2019-2022гг.?» как преобладающая тенденция за последние 3 года (повысилось, осталось прежним, снизилось) | max (С1, С2, С3),  где  maх – функция максимума,  С1 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «повысилось»,  С2 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «осталось прежним»  С3 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «снизилось» |
| 3. | Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги (%) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены доступностью информации о порядке предоставления государственной услуги по 5-ти балльной шкале, где 5 – наиболее удовлетворены, 1 – наименее удовлетворены». Вычисляется в % как сумма долей респондентов, выбравших ответы «4» и «5» | ,  где  *S2* – уровень удовлетворенности доступностью информации о порядке предоставления услуги,  *А2* – количество респондентов, оценивших доступность информации о порядке предоставления услуги на «4 балла»,  *B2* – количество респондентов, оценивших доступность информации о порядке предоставления услуги на «5 баллов»,  V – количество респондентов, принявших участие в опросе |
| 4. | Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.) (%) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены комфортностью помещений, в которых предоставлялась государственная услуга, по 5-ти балльной шкале, где 5 – наиболее удовлетворены, 1 – наименее удовлетворены». Вычисляется в % как сумма долей респондентов, выбравших ответы «4» и «5» | ,  где  *S3* – уровень удовлетворенности комфортностью условий в помещении предоставления услуги,  *А3* – количество респондентов, оценивших комфортность условий в помещении предоставления услуги на «4 балла»,  *B3* – количество респондентов, оценивших комфортность условий в помещении предоставления услуги на «5 баллов»,  V – количество респондентов, принявших участие в опросе |
| 5. | Вежливость и компетентность сотрудников, взаимодействующих с заявителями при предоставлении государственной услуги (%) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудников учреждений при предоставлении государственной услуги по 5-ти балльной шкале, где 5 – наиболее удовлетворены, 1 – наименее удовлетворены». Вычисляется в % как сумма долей респондентов, выбравших ответы «4» и «5». | ,  где  *S4* – уровень удовлетворенности вежливостью и компетентностью сотрудников при предоставлении услуги,  *А4* – количество респондентов, оценивших вежливость и компетентность сотрудников при предоставлении услуги на «4 балла»,  *B4* – количество респондентов, оценивших вежливость и компетентность сотрудников при предоставлении услуги на «5 баллов»,  V – количество респондентов, принявших участие в опросе |
| 6. | Время предоставления государственной услуги (%) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены временем предоставления государственной услуги по 5-ти балльной шкале, где 5 – наиболее удовлетворены, 1 – наименее удовлетворены». Вычисляется в % как сумма долей респондентов, выбравших ответы «4» и «5». | ,  где  *S5* – уровень удовлетворенности общим временем предоставления услуги,  *А5* – количество респондентов, оценивших удовлетворенность общим временем предоставления услуги на «4 балла»,  *B5* – количество респондентов, оценивших удовлетворенность общим временем предоставления услуги на «5 баллов»,  V – количество респондентов, принявших участие в опросе |
| 7. | Время ожидания в очереди при получении государственной услуги (%) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены временем ожидания в очереди при получении результата государственной услуги по 5-ти балльной шкале, где 5 – наиболее удовлетворены, 1 – наименее удовлетворены». Вычисляется в % как сумма долей респондентов, выбравших ответы «4» и «5». | ,  где  *S6* – уровень удовлетворенности временем ожидания в очереди при получении услуги,  *А6* – количество респондентов, оценивших удовлетворенность временем ожидания в очереди при получении услуги на «4 балла»,  *B6* – количество респондентов, оценивших удовлетворенность временем ожидания в очереди при получении услуги на «5 баллов»,  V – количество респондентов, принявших участие в опросе |
| 8. | Время ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (мин.) | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при обращении за получением государственной услуги?» (с вариантами ответов «0», «1-15 минут», «16-30 минут», «31-45 минут», «46-60 минут», «более 60 минут») как среднее арифметическое центров временных интервалов, указанных респондентами | (0мин.\*D1**+**8мин.\*D2+23мин\*D3+38мин.\*D4+53мин.\*D5+75мин.\*D6) / (D1+ D2+ D3  + D4+ D5+ D6),  где  D1 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «0 минут»,  D2 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «1-15 минут»,  D3 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «16-30 минут»,  D4 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «31-45 минут»,  D5 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «46-60 минут»,  D6 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «более 60 минут»,  Показатель может определяться как для отдельной услуги, так и по всем изучаемым услугам. |
| 9. | Динамика времени ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг за период 2019-2022 гг. | Определяется на основе ответов получателей на закрытый вопрос анкеты: «Как Вы считаете, в какую сторону изменилось время ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной услуги за период 2019-2022 гг.?» как преобладающая тенденция за последние 3 года (повысилось, осталось прежним, снизилось) | min (С1, С2, С3),  где  min – функция минимума,  С1 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «повысилось»,  С2 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «осталось прежним»  С3 – количество респондентов, выбравших вариант ответа «снизилось» |
| 10. | Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в органы государственной власти (органы местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | Определяется как среднее арифметическое ответов получателей государственной услуги среди бизнес-сообщества на открытый вопрос анкеты «Сколько раз Вы обращались в органы исполнительной власти, для того чтобы получить услугу?» | ,  Где  О - cреднее число обращений представителей бизнес-сообщества в органы государственной власти (органы местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги,  Vb – количество представителей бизнес-сообщества, принявших участие в опросе,  - сумма ответов представителей бизнес-сообщества о количестве обращений в органы исполнительной власти, для того чтобы получить услуги.  Показатель может определяться как для отдельной услуги, так и по всем изучаемым услугам. |

При получении итоговых данных с информационных ресурсов был применен метод определения итоговых бальных оценок по методу средневзвешенной величины.

Для сопоставимости данных, полученных из открытых источников, была использована следующая интерпретационная шкала:

% удовлетворённых = полученный оценочный балл по услуге\*20

(максимальное значение 5 соответствует 100%)

Конечным показателем интегрального индекса являлась среднеарифметическая величина среди всех полученных показателей.

# 2. Методика расчета интегрального показателя удовлетворенности качеством оказания государственных и муниципальных услуг в МФЦ Ивановской области

Методика построения рейтингов государственных и муниципальных услуг, оказываемых в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области, по значениям показателей качества и доступности их оказания будет основана на использовании балльного метода и построении интегральной оценки (индекса) качества и доступности оказания услуг:

*Таблица 2*

**Методика оценки государственных и муниципальных услуг по качеству предоставления для формирования общего рейтинга**

| **№п/п** | **Наименование показателя** | **Критерий показателя качества услуги** | **Фактическое значение показателя** | **Балльная оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Уровень удовлетворенности населения, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) в целом (%) | 2 балла - 90% и более\*  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% |  |  |
| 2. | Динамика уровня удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) за период 2019-2022 гг. | 2 балла – преобладает тенденция повышения,  0 баллов – преобладают тенденция снижения либо вариант «не изменилось», «затруднились ответить» |  |  |
| 3. | Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% |  |  |
| 4. | Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.) (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% |  |  |
| 5. | Вежливость и компетентность сотрудников, взаимодействующих с заявителями при предоставлении государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% |  |  |
| 6. | Время предоставления государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% |  |  |
| 7. | Время ожидания в очереди при получении государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% |  |  |
| 8. | Время ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (мин.) | 2 балла – 15 минут и менее\*  0 баллов – более 15 минут |  |  |
| 9. | Динамика времени ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг за период 2019-2022 гг. | 2 балла – преобладает тенденция повышения,  0 баллов – преобладает тенденция снижения либо вариант «не изменилось», «затруднились ответить» |  |  |
| 10. | Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в органы государственной власти (органы местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | 2 балла – 2 и менее  0 баллов – более 2-х\* |  |  |
| **Интегральная оценка качества и доступности услуги**  **(из 20 возможных баллов):** | | | |  |

Расчет интегрального индекса качества предоставления государственной услуги, позволяющей сформировать таблицу общего рейтинга в порядке убывания, проводится по формуле:

\*100%,



где *Ксуммар* – суммарная оценка качества предоставления услуги,

*Bj* – баллы, выставленные за каждый показатель качества услуги из таблицы 5,

*m* – количество показателей качества услуги из таблицы 5,

*Bmax* – максимальной количество возможных баллов за показатель качества. Согласно таблице 2 значение данного показателя составляет 2 баллов.

Интерпретация значений суммарной оценки качества услуги приведена в таблице:

Таблица 3

**Интерпретация значений оценки качества государственных и муниципальных услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Значение суммарной оценки качества предоставления государственной услуги** | **Интерпретация значений суммарной оценки** |
| 1. | >90% | Отлично |
| 2. | 80-90% | Очень хорошо |
| 3. | 60-79% | Хорошо |
| 4. | 50-59% | Удовлетворительно |
| 5. | 30-49% | Вызывает беспокойство |
| 6. | 20-29% | Плохо |
| 7. | ≤20% | Неудовлетворительно |

Таким образом, услуги с суммарной оценкой качества предоставления ниже 50% можно рассматривать в качестве проблемных.

# Результаты исследования

## Анализ результатов опроса

Для того, чтобы оценить качество оказания государственных и муниципальных услуг в органах управления, был составлен список наиболее востребованных услуг. Чаще всего в органы управления граждане обращаются за получением или заменой паспорта гражданина Российской Федерации (96%) и регистрацией автомототранспортных средств и прицепов (93%). Подробное распределение услуг по их востребованности в органах управления представлено на рисунке ниже.

*Рисунок 1Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Скажите, пожалуйста, какую государственную или муниципальную услугу Вы получали?*»,* %

Преобладающее большинство респондентов (77,1%) получали государственную услугу очно.

***Рисунок 2 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Вы получали данную услугу в электронной форме (в т.ч. с использованием портала http://www.gosuslugi.ru для подачи заявления или получения результата услуги) или обращались очно?», %**

Большинство опрошенных получали государственные услуги, обращаясь в МФЦ (61,4%).

***Рисунок 3 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Вы получали услугу в государственных / муниципальных органах власти или в МФЦ?», %**

Преобладающее большинство респондентов (75,2%),обратившись в орган управления, смогли получить услугу с первого раза.

***Рисунок 4 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Приходилось ли Вам в процессе получения данной услуги повторно обращаться в орган гос.власти или в МФЦ? Если да, сколько было обращений?», %**

На вопрос о затруднениях, возникающих при обращении за получением услуги в органы управления, преобладающее большинство заявителей (80,6%) говорило, что проблемных ситуаций не возникало. На дороговизну услуг жаловались 4,7% респондентов. Остальные недостатки набрали 3% голосов и менее.

***Рисунок 5 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет получение данной услуги в органах власти?», %**

В целом общая удовлетворенность качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти находится на достаточно высоком уровне, т.к. подавляющее более половины респондентов (78,5%) поставили самые высокие оценки. Придерживались уровня «удовлетворительно» 4,7% опрошенных.

***Рисунок 6 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Скажите, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти в целом?», %**

Проведенное исследование позволило изучить удовлетворенность населения Ивановской области не только качеством оказания государственной (муниципальной) услуги в органах управления в целом, но и его составляющих, а именно: доступностью информации о порядке предоставления услуги, комфортностью помещений, вежливостью и компетентностью сотрудников, общим временем оказания услуги и временем ожидания в очереди.

Результаты опроса показали, что большинство позитивных мнений было при оценке вежливости и компетентности сотрудников (75,2%), а также комфортности помещений (73,1%) и доступности информации о порядке предоставления услуги (72,0%).

***Рисунок 7 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены следующими показателями…?», %**

Ранее уже отмечалось, что 1,9% получателей государственных и муниципальных услуг в органах власти сталкивались с большими очередями. Поэтому в ходе исследования у респондентов уточнялось время ожидания в очереди при обращении за получением услуги. Допустимое время (не более 15 минут) потратили пятая часть опрошенных (20%). Большинство респондентов (73,6%) говорили, что ожидание составило до 15 минут. Среднее время ожидания в очереди– 5,33 минут.

***Рисунок 8 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при обращении за получением государственной (муниципальной) услуги в органы власти?», %**

Большинство получателей государственных (муниципальных) услуг через органы власти отмечало, что время ожидания заявителей в очереди за последние три года снизилось (82,4%). О том, что время ожидания осталось прежним, говорили 15,1% опрошенных.

***Рисунок 9 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Как Вы считаете, в какую сторону изменилось время ожидания заявителей в очереди при обращении в органы власти для получения государственной (муниципальной) услуги за последние три года?», %**

Результаты исследования показали, что, по мнению преобладающего большинства респондентов (88,0%), качество предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти за последние три года повысилось. О том, что уровень качества остался прежним, говорили 11,4% получателей услуг. Снижение отмечали только 0,6% опрошенных.

***Рисунок 10 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Как Вы считаете, в какую сторону изменилось качество предоставления государственной (муниципальной) услуги в органах власти за последние три года?», %**

В связи с тем, что о повышении качества оказания услуг в органах власти говорило подавляющее большинство респондентов, однако большинство опрошенной аудитории (77,0%) считают, что нужно упрощать форму подачи документов. О том, что ничего не нужно менять, высказывались 13,5% опрошенных.

***Рисунок 11 Распределение ответов респондентов на вопрос: «*Что, по Вашему мнению, может улучшить качество предоставления данной услуги?», %**

## Сравнение ответов юридических и физических лиц

По поводу повторного обращения получателей услуг в орган государственной власти или в МФЦ ответы юридических и физических лиц практически не различались.

***Рисунок 12Сравнение ответов респондентов на вопрос: «*Приходилось ли Вам в процессе получения данной услуги повторно обращаться в орган гос.власти или в МФЦ? Если да, сколько было обращений?», %**

Юридические лица чаще говорили о том, что им приходилось обращаться за получением услуги 2 раза (28,6% против 17,0%). При этом физические лица чаще получали услугу с первого раза (75,5% против 71,4%).

***Рисунок 13Сравнениечисла обращений респондентов за получением услуги*, %**

Существенной разницы в оценках юридических и физических лиц критериев качества получаемых услуг не выявлено.

***Рисунок 14Сравнениеоценок удовлетворенности критериями качества оказания услуги*, %**

Юридические лица активнее отмечали, что время ожидания в очереди за получением государственной (муниципальной) услуги составило 1-15 минут (36,2% против 29,3%). Физические лица чаще называли время ожидания более 15 минут (10,5% против 5,1%).

***Рисунок 15Сравнение ответов респондентов на вопрос: «*Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при обращении за получением государственной (муниципальной) услуги?», %**

Существенной разницы в ответах юридических и физических лиц на вопрос об изменении времени ожидания в очереди для получения услуги за последние три года не выявлено.

***Рисунок 16Сравнение ответов респондентов на вопрос: «*Как Вы считаете, в какую сторону изменилось время ожидания заявителей в очереди для получения услуги за последние три года?», %**

Юридические и физические лица одинаково оценивали свою удовлетворенность качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги в целом.

***Рисунок 17Сравнение ответов респондентов на вопрос: «*Скажите, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги в целом?», %**

Ответы юридических и физических лиц на вопрос об изменении качества предоставления государственной (муниципальной) услуги также не различаются.

***Рисунок 18Сравнение ответов респондентов на вопрос: «*Как Вы считаете, в какую сторону изменилось качество предоставления государственной (муниципальной) услуги за последние три года?», %**

Юридические лица активнее высказывались за упрощение формы подачи документов (79,3% против 76,7%). Физические лица чаще склонялись к мнению, что ничего не нужно улучшать (13,8% против 10,9%).

***Рисунок 19Сравнение ответов респондентов на вопрос: «*Что, по Вашему мнению, может улучшить качество предоставления данной услуги?», %**

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведенного исследования, представляется возможным сделать следующие важные выводы.

В ТОП-10 наиболее популярных государственных и муниципальных услуг, которыми граждане чаще всего пользуются в регионе, вошли следующие услуги:

Таблица 3

***Рейтинг наиболее популярных услуг***

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование услуги | Доля |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 6 |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 6 |
| Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 6 |
| Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов | 6 |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 6 |
| Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН | 5 |
| Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка | 5 |
| Получение заграничного паспорта | 5 |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 5 |
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 5 |

Среднее количество обращений за услугами бизнес-сообщества (среднее число обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности в органах государственной власти (органах местного самоуправления) составило- 1,22.

Время ожидания в очереди при обращении для получения государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) и МФЦ для бизнес-сообщества составило 5,33 мин.

В ходе исследования были определены конкретные значения следующих показателей для данных услуг: уровень удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ; среднее число обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности на базе МФЦ; время ожидания в очереди при обращении для получения государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ.

Сравнение полученных фактических значений показателей качества с нормативными значениями Указа Президента №601, показало, что практически все нормативы по оказываемым услугам выполнены на 100(таблица4).

Таблица 4

**Показатели удовлетворенности качеством оказания услуг**

| **№п/п** | **Наименование показателя** | **Критерий показателя качества услуги** | **Фактическое значение показателя** | **Балльная оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Уровень удовлетворенности населения, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) в целом (%) | 2 балла - 90% и более\*  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 92,2 | 2 |
| 2. | Динамика уровня удовлетворенности населения Ивановской области, качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления) за период 2019-2022 гг. | 2 балла – преобладает тенденция повышения,  0 баллов – преобладают тенденция снижения либо вариант «не изменилось», «затруднились ответить» | 88 | 2 |
| 3. | Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 97,3 | 2 |
| 4. | Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.) (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 96,1 | 2 |
| 5. | Вежливость и компетентность сотрудников, взаимодействующих с заявителями при предоставлении государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 96,7 | 2 |
| 6. | Время предоставления государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 95,4 | 2 |
| 7. | Время ожидания в очереди при получении государственной услуги (%) | 2 балла - 90% и более  1 балл – от 50 до 90%  0 баллов – менее 50% | 93,6 | 2 |
| 8. | Время ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (мин.) | 2 балла – 15 минут и менее\*  0 баллов – более 15 минут | 6,5 | 2 |
| 9. | Динамика времени ожидания заявителей в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг за период 2019-2022 гг. | 2 балла – преобладает тенденция повышения,  0 баллов – преобладает тенденция снижения либо вариант «не изменилось», «затруднились ответить» | 82,4 | 2 |
| 10. | Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в органы государственной власти (органы местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | 2 балла – 2 и менее  0 баллов – более 2-х\* | 1,33 | 2 |
| **Интегральная оценка качества и доступности услуги**  **(из 20 возможных баллов):** | | | | **20** |

В результате проведенного мониторинга был сформирован рейтинг МФЦ

Таблица 5

|  |  |
| --- | --- |
|  | Значение в баллах |
| Верхний Ландех | 20 |
| Вичуга | 20 |
| Гаврилов Посад | 20 |
| Заволжск | 20 |
| Ильинское-Хованское | 20 |
| Кинешма | 20 |
| Комсомольск | 20 |
| Кохма | 20 |
| Лежнево | 20 |
| Лух | 20 |
| Палех | 20 |
| Пестяки | 20 |
| Приволжск | 20 |
| Пучеж | 20 |
| Родники | 20 |
| Савино | 20 |
| Тейково | 20 |
| Фурманов | 20 |
| Шуя | 20 |
| Южа | 20 |
| Юрьевец | 20 |
| Иваново | 20 |
| ОГБУ | 20 |

На основе полученных данных были рассчитаны итоговые интегральные показатели:

Таблица 6

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | оценка | % |
| Оценка, полученная из открытых источников | 4,34[[1]](#footnote-1) | 86,8[[2]](#footnote-2) |
| Оценка, полученная в результате опроса | 4,66 | 93,2 |
| Оценка, полученная на основе данных МФЦ |  | 96,53 |
| ИТОГ | **4,5** | **92,18** |

Динамика качества оказания услуг представлена в таблице 7. Стоит отметить, что в 2022 году наблюдается незначительное снижение показателя удовлетворенности, вызванное изменением методики исследования, позволяющей охватывать большее число опрошенных, что, в свою очередь приводит не только к увеличению точности измерения, но и к увеличению вероятности попадания респондентов, недовольных оказанием услуг по субъективным причинам. Тем не менее, также следует отметить, что падение показателя носит несущественный характер, а общее его значение всё равно превышает 90%.

Таблица 7

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 год | 2019 год | 2020 год | 2021 год | 2022 год |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг | 97% | 97,9% | 97,0 | 96,6 | 92,2 |

С учетом выявленных в ходе исследования наиболее актуальных проблем оказания государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти (органах местного самоуправления), рекомендуются следующие меры повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг в данных организациях:

- повышение общего культурного уровня персонала организаций, в том числе за счет возможного внедрения и соблюдения стандартов коммуникаций с гражданами;

- повышение квалификации сотрудников в органах государственной власти (органах местного самоуправления) в части владения информацией об особенностях предоставления перечня услуг, а также за счет обучения сотрудников учреждений навыкам владения оргтехникой, скоростью печатания на персональных компьютерах;

- организация межведомственного электронного взаимодействия посредством заключения соглашений с социальными партнерами - учреждениями и органами власти как на уровне области, так и в рамках федеральной системы. Обеспечение повышение электронных запросов над бумажным документооборотом;

- внедрение систем электронного документооборота, переход на электронные документы, максимальная автоматизация заполнения документов для заявителей;

- популяризация электронной формы получения государственных и муниципальных услуг;

- хронометрирование времени выполнения стандартных операций сотрудников, предоставляющих государственные услуги, корректировка регламентов и обучение сотрудников соблюдению новых норм.Приложение 1

Анкета для опроса заявителей (физических и юридических лиц)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*Уважаемые жители Ивановской области!*

*Просим принять участие в социологическом опросе по изучению качества предоставления отдельных государственных услуг для физических лиц и предпринимателей, а также затраты времени на их получение и наиболее актуальные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в Ивановской области.*

*В связи с этим просим Вас ответить на вопросы анкеты.*

**1.1. Скажите, пожалуйста, какую государственную или муниципальную услугу Вы получали?** *Выберите из предложенного списка*

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Получение информации о положении на рынке труда |
| 2 | Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников |
| 3 | Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) |
| 4 | Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости |
| 5 | Получение технического паспорта здания |
| 6 | Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения |
| 7 | Получение разрешений на строительство |
| 8 | Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) |
| 9 | Кадастровый учет недвижимого имущества |
| 10 | Получение СНИЛС, медицинского полиса, документов |
| 11 | Оформление (перерасчет) пенсии |
| 12 | Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) |
| 13 | Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) |
| 14 | Получение заграничного паспорта |
| 15 | Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН |
| 16 | Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) |
| 17 | Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации |
| 18 | Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) |
| 19 | Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ |
| 20 | Регистрация по месту жительства (пребывания) |
| 21 | Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка |
| 22 | Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов |
| 23 | Прием лесных деклараций и отчетов об использовании лесов |
| 24 | Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей |
| 25 | Постановка в очередь для предоставления путевки в санаторно-оздоровительный лагерь круглогодичного действия, загородный оздоровительный лагерь |
| 26 | Запись в 1 класс |
| 27 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от трех до семи лет включительно |
| 28 | Технический осмотр самоходных машин и других видов техники |
| 29 | Государственная экспертиза проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий |
| 30 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции |
| 31 | Иное(впишите) |

**1.2. Получали ли Вы данную услугу в связи с предпринимательской деятельностью (Вашей или представляемых Вами предприятий)?**

Да

Нет, только в личных / семейных интересах

**1.3. Вы получали данную в электронной форме (в т.ч. с использованием портала** [**http://www.gosuslugi.ru**](http://www.gosuslugi.ru/) **для подачи заявления или получения результата услуги) или обращались очно?**

1. В электронной форме
2. Очно

**1.4. Вы получали услугу в государственных / муниципальных органах власти или в МФЦ?**

1. В государственных / муниципальных органах власти

2. В МФЦ

3. Услугу получали только в электронном виде

**2. Приходилось ли Вам в процессе получения данной услуги повторно обращаться в орган гос.власти или в МФЦ? Если да, сколько было обращений?**

1. Да, *укажите количество обращений и наименование органа (организации)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Нет
3. Услугу получали только в электронном виде

**3. Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет получения данной услуги?** *Отметьте то, с чем сталкивались.*

1. Затруднений не возникает
2. Сложность заполнения официальных бланков / официальных форм на сайте
3. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
4. Неудобный режим работы
5. Большие очереди
6. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)
7. Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги
8. Недостаточный профессиональный уровень работников
9. Низкая культура работников
10. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в МФЦ или государственном органе
11. Некорректная работа сайта/портала
12. Другое, *укажите сами* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены доступностью информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги?**

| ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**5. Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены комфортностью помещений, в которых предоставлялась государственная (муниципальная) услуга?**

| ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** | ***Услугу получали только в электронном виде*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |

**6. Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудников при предоставлении государственной (муниципальной) услуги?**

| ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** | ***Услугу получали только в электронном виде*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |

**7. Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены общим временем предоставления государственной (муниципальной) услуги?**

| ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**8. Оцените, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены временем ожидания в очереди при получении результата государственной (муниципальной) услуги?**

| ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** | ***Услугу получали только в электронном виде*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |

**9. Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при обращении за получением государственной (муниципальной) услуги?**

| 0 мин. (очереди не было) | 1-15 минут | 16-30 минут | 31-45 минут | 46-60 минут | более 60 минут | ***Услугу получали только в электронном виде*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 99 |

**10. Как Вы считаете, в какую сторону изменилось время ожидания заявителей в очереди для получения государственной (муниципальной) услуги за последние три года?**

| ***Повысилось*** | ***Осталось прежним*** | ***Снизилось*** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |

**11. Скажите, пожалуйста, насколько Вы остались удовлетворены качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги в целом?**

| ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**12. Как Вы считаете, в какую сторону изменилось качество предоставления государственной (муниципальной) услуги за последние три года?**

| ***Повысилось*** | ***Осталось прежним*** | ***Снизилось*** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |

**13. Что, по Вашему мнению, может улучшить качество предоставления данной услуги?** *Можно отметить несколько вариантов*

1. Налаживание взаимодействия между органами власти и МФЦ
2. Уменьшение очередей
3. Упрощение формы подачи документов
4. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Ничего

***В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе***

**14. Каков Ваш возраст?**

1. до 30 лет

2. 30-40 лет

3. 41-55 лет

4. более 55 лет

**15. Образование**

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

# Приложение 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Количество ответов** | **Средний балл** |
| Выдача загранпаспорта | 3047 | 4,422452 |
| Паспорт гражданина РФ | 1765 | 4,383967 |
| Регистрация автотранспорта | 850 | 4,404094 |
| Регистрация по месту жительства | 1642 | 4,542679 |
| Получение водительского удостоверения | 769 | 4,727716 |
| Прекращение регистрации транспортного средства в связи с его отчуждением | 199 | 4,211198 |
| Прекращение регистрации транспортного средства в связи с утилизацией | 75 | 4,551318 |
| Прекращение регистрации транспортного средства в связи с вывозом за пределы Российской Федерации | 2 | 4,666667 |
| Получение заграничного паспорта гражданином Российской Федерации, достигшим 18 лет | 2 | 4,5 |
| Регистрация граждан по месту пребывания | 106 | 4,467111 |
| Регистрация по месту пребывания онлайн | 172 | 4,145456 |
| Обмен страхового свидетельства (СНИЛС) | 1 | 5 |
| Ежемесячное пособие по уходу за ребенком | 2 | 4,833333 |
| Регистрация брака | 241 | 4,740438 |
| Расторжение брака | 34 | 4,664167 |
| Регистрация брака | 5 | 3,291667 |
| Регистрация рождения от двух родителей | 134 | 4,614871 |
| Регистрация рождения от лица одного родителя | 10 | 4,661111 |
| Государственная регистрация смерти | 3 | 4,444444 |
| Внесение изменений в платежные реквизиты для поданного заявления услуги | 47 | 3,873747 |
| Назначение и осуществление ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от трех до семи лет включительно | 3690 | 4,167458 |
| Прием лесных деклараций и отчетов об использовании лесов | 2 | 4,666667 |
| Назначение ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка | 410 | 4,184632 |
| Предоставление субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг | 134 | 3,713129 |
| Прием на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования | 373 | 3,928123 |
| решение о назначении (в отказе в назначении) пособия на ребенка | 552 | 4,182248 |
| Постановка в очередь в организации отдыха детей и их оздоровления | 82 | 4,192117 |

1. Показатель был рассчитан, как средневзвешенная величина на основании предоставленных данных( Приложение 2) [↑](#footnote-ref-1)
2. Процент был рассчитан в соответствии с методикой расчета интегрального показателя [↑](#footnote-ref-2)