

Сводный отчет о результатах проведения мониторинга качества и доступности предоставления исполнительными органами Республики Карелия и органами местного самоуправления муниципальных образований в Республике Карелия государственных и муниципальных услуг в 2022 году

Во исполнение положений Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с целью контроля за выполнением целевых показателей, установленных в подпунктах «а», «г» и «д» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ Президента № 601), для оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг Министерством экономического развития и промышленности Республики Карелия проведена работа по организации мониторинга качества и доступности предоставления исполнительными органами Республики Карелия и органами местного самоуправления муниципальных образований в Республике Карелия государственных и муниципальных услуг (далее - Мониторинг).

В августе - декабре 2022 года проведены сбор, обработка и анализ данных Мониторинга в соответствии с Методикой проведения мониторинга качества и доступности предоставления исполнительными органами государственной власти Республики Карелия и органами местного самоуправления в Республике Карелия государственных и муниципальных услуг, утвержденной приказом Министерства экономического развития и промышленности Республики Карелия от 25 июля 2018 года № 138-А (в ред. приказов от 19 октября 2021 года № 443-А, от 22 июля 2022 года № 368) (далее – Методика).

Мониторинг проведен в отношении государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами Республики Карелия, органами местного самоуправления муниципальных образований в Республике Карелия и подведомственными им учреждениями (далее – органы власти).

Метод сбора данных Мониторинга - репрезентативный социологический опрос в форме анкетирования в местах предоставления органами власти государственных и муниципальных услуг.

Опрос проводился в 2022 году в 13 исполнительных органах Республики Карелия, предоставляющих государственные услуги, а также в 17 органах местного самоуправления муниципальных образований.

В ходе исследования опрашивались респонденты - физические лица в возрасте 18 лет и старше, а также представители бизнес-сообщества, обратившиеся в органы власти за получением государственных (муниципальных) услуг (далее - заявители).

По результатам опроса обработаны данные 1202 анкет, отбракованы 173 анкеты. Всего на обработку и анализ данных в Министерство экономического развития и промышленности Республики Карелия поступило 1375 анкет, что обеспечило выборочную совокупность количества заявителей, утвержденную приказом Министерства экономического развития и промышленности Республики Карелия от 22 июля 2022 года № 367. Репрезентативная выборка обеспечена с учетом следующих критериев: вид услуги (государственная или муниципальная), территориальный

компонент (место предоставления государственной, муниципальной услуги на территории Республики Карелия).

При проведении опроса 590 респондентов (49% от общего количества респондентов выборочной совокупности) оценивали качество предоставления государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами Республики Карелия и организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг на территории Республики Карелия, и 612 респондентов (51 % от общего количества респондентов выборочной совокупности) оценивали качество предоставления муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований в Республике Карелия и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг на территории Республики Карелия.

Среди опрошенных 189 респондентов (16% от общего количества респондентов выборочной совокупности) – представители бизнес-сообщества.

Значения показателей, полученных в результате обработки данных Мониторинга, представлены в таблице 1.

Таблица 1

Показатели качества и доступности предоставления исполнительными органами государственной власти Республики Карелия и органами местного самоуправления в Республике Карелия государственных и муниципальных услуг

Наименование показателей	Значение показателей		
	по всем государственным и муниципальным услугам, предоставленным гражданам и представителям бизнес-сообщества	в том числе	
		по государственным услугам Республики Карелия	по муниципальным услугам
Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (процентов)	98,4	99,0	97,9
Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности (раз)	1,59	1,82	1,30
Время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (минут)	2,2	1,8	2,7

В ходе опроса респондентам было предложено высказать свои замечания и предложения по улучшению качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

В числе проблем, с которыми столкнулись респонденты при получении государственной или муниципальной услуги, отмечено: отсутствие возможности оплаты госпошлины за предоставление услуги непосредственно в месте получения услуги или в онлайн режиме; большое количество документов, требующихся для получения услуги, в том числе большой объем предоставляемых документов на бумажном носителе; длительный срок предоставления услуги; отсутствие возможности получить услугу по месту жительства или в электронной форме; отсутствие личного приема или неудобный график работы органа, предоставляющего услугу; сложности с обращением посредством телефонной связи в орган, предоставляющий услугу; технические проблемы работы профильных интерактивных сервисов предоставления услуг в электронном виде; сложность поиска результата оказания услуги на сайте органа, предоставляющего услугу.

В качестве основных предложений по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг респонденты назвали:

- увеличение количества специалистов, предоставляющих услугу; улучшение технического обеспечения персонала, предоставляющего услугу; внедрение ведомственных телефонных горячих линий по вопросам предоставления услуг; возобновление личного приема заявителей и увеличение часов приема;

- сокращение количества документов, требующихся для получения услуги; расширение перечня услуг, предоставляемых в электронном виде или через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг; обеспечение получения услуги по месту жительства (внедрение экстерриториального принципа предоставления услуги); упрощение процедуры взаимодействия со специалистами при получении услуги; сокращение сроков предоставления услуги; организация электронной очереди для записи на прием; обеспечение бесперебойной работы интерактивных сервисов предоставления услуг в электронном виде; обеспечение возможности получения результата оказания услуги на электронную почту; упрощение поиска информации о порядке предоставления услуги на сайте органа, предоставляющего услугу;

- повышение комфортности мест предоставления услуг: проведение ремонтных работ в помещениях или переезд в новое здание, организация лифта в помещении, облагораживание территории вокруг здания; установление интернет-связи в местах предоставления услуги для возможности оплаты госпошлины в онлайн режиме.

Часть замечаний носили положительный характер, например, дополнительно отмечалось вежливое, доброжелательное отношение и квалифицированная работа специалистов.

Показатели, установленные в подпунктах «а», «г» и «д» пункта 1 Указа Президента № 601, и показатели качества и доступности предоставления исполнительными органами государственной власти Республики Карелия и органами местного самоуправления в Республике Карелия государственных и муниципальных услуг, полученные по результатам проведения мониторингов в 2021 - 2022 годах, отражены в таблице 2.

Мониторинг целевых показателей, установленных в подпунктах «а», «г» и «д» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

№ п/п	Наименование показателя Указа Президента Российской Федерации	Целевое значение показателя	Значение показателя, полученное по результатам проведенного мониторинга по всем государственным и муниципальным услугам, предоставленным гражданам и представителям бизнес-сообщества	
			2021 год	2022 год
1.	Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (п.1 «а»)	не менее 90%	99,60%	98,40%
2.	Снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности (п.1 «г»)	до 2 раз	1,79 раз	1,59 раз
3.	Сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (п.1 «д»)	до 15 мин.	2 мин.	2 мин.