**Информация**

**для выступления Заместителя Министра экономики Свердловской области А.Ю. Усковой на заседании комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области**

**по итогам проведения социологического опроса населения Свердловской области общей удовлетворенностью граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг**

**в 2013 году**

*Слайд-заставка*

Добрый день, уважаемые участники заседания!

Во исполнение Указа Президента «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» в Свердловской области ведется плановая и целенаправленная работа.

***Слайд 1***

Из важнейших показателей, установленных Указом, ключевым является удовлетворенность граждан качеством государственных услуг.

***Слайд 2***

С целью выявления значений целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 *«Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»*, в 3 квартале в Свердловской области независимой организацией был проведен соцопрос населения общей удовлетворенностью качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. Опрос проводился в 73 муниципальных образованиях области.

По итогам исследование получены следующие результаты.

***Слайд 3***

**Наиболее востребованными** услугами для жителей Свердловской области являются **13 услуг**, из них:

* **7 услуг**, предоставляемых территориальными органами **федеральных** органов исполнительной власти.

Это:

- получение заграничного паспорта;

- получение или замена паспорта гражданина РФ;

- регистрация прав собственности на объекты недвижимости и сделок с ними;

- регистрация граждан по месту жительства;

- регистрация автотранспортных средств;

- оформление пенсии;

- кадастровый учет недвижимого имущества;

* **6 услуг**, предоставляемых исполнительными органами власти и органами местного самоуправления Свердловской области

Это услуги по регистрации актов гражданского состояния, а также услуги социальной направленности, связанные с предоставлением льгот, пособий, субсидий, материальной помощи отдельным категориям граждан.

***Слайд 4***

А у **бизнес-сообщества** наиболее востребованными среди заявителей стали **7 услуг**, предоставляемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти.

В основном это услуги, связанные с регистрацией юридических лиц и предпринимателей, постановкой на учет в налоговом органе и подачей налоговой декларации, получением выписок из Единого государственного реестра, регистрацией автотранспортных средств, а также регистрацией имущества.

***Слайд 5***

По отдельным услугам четко выделяются **социально-демографические особенности**.

Так, государственные услуги, связанные с оформлением **субсидий и льгот**, а также с оказанием материальной помощи востребованы в основном среди **людей старшего возраста** (55 лет и старше).

**Средняя возрастная группа** (35-54 года) преобладает в числе получателей государственных услуг связанных с подачей **налоговой декларации**.

Доля **молодых людей от 18 до 35 лет** больше среди обратившихся в органы государственной и муниципальной власти для **регистрации актов гражданского состояния** (порядка 60%), **регистрации по месту жительства** (около 50%), получения **пособия на ребенка** (около 70%) и постановки в очередь **на зачисление ребенка в дошкольное** учреждение (80%).

***Слайд 6***

Проведенное исследование показало, что **81 процент** **жителей** Свердловской области и **79 процентов** представителей **бизнес-сообщества**, обращавшихся за последние 2 года в органы власти за получением услуги, в целом **удовлетворены качеством** ее предоставления. Это респонденты, которые оценили качество предоставления услуг как «хорошо» и «скорее хорошо».

Этот показатель выше целевого параметра, запланированного планом мероприятий по достижению важнейших показателей, установленных Указом Президента от 7 мая 2012 года № 601 на 2013 год. В соответствии с дорожной картой, к 01 января 2014 года уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составить не менее 70 процентов.

**Целевой параметр**, заданный Указом Президента № 601: **к 2018 году** уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» должен составить **не менее 90 %.**

***Слайд 7***

**Исследование показало - 40%** опрошенных заявителей считают, что **качество** государственных услуг **улучшилос**ь, и только около **6%** получателей услуг полагают, что **качество** их предоставления **стало хуже.**

Значительное улучшение качества предоставления услуг – 60% и выше - отметили заявители муниципальных образований Заречный, Верхнее Дуброво, поселок Уральский, Нижнесергинский МР, Староуткинск, Шалинский ГО.

Жители Арамиля, Дегтярска и Ачита отметили наибольшее снижение качества предоставления услуг (от 15 до 25% заявителей считают, что качество предоставление услуг ухудшилось).

Первые десять позиций в рейтинге муниципальных образований по уровню удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг занимают в основном малонаселенные муниципальные образования, расположенные на севере Свердловской области.

По сравнению с другими муниципальными образованиями, меньше доля удовлетворенных получателей государственных услуг преимущественно среди населения крупных городов Свердловской области, а также городах спутниках областного центра города Екатеринбурга.

Уровень удовлетворенности заявителей ниже 70% - целевого параметра этого года - в следующих муниципальных образованиях:

- городской округ Дегтярск (только 67% заявителей в целом удовлетворены качеством оказания услуг);

- городской округ Пелым (60%);

- Арамильский городской округ (60%);

- Березовский городской округ (57,3%)

**Удовлетворенность условиями ведения приема** посетителей, в том числе представителей бизнес-сообщества, в органах власти по Свердловской области составила в среднем **80%.**

Больше удовлетворены получатели услуг условиями ведения приема посетителей в ЗАГСах: 90% в той или иной степени довольны условиями ведения приема при регистрации актов гражданского состояния.

На уровне 83% удовлетворенность условиями ведения приема составила у услуг по получению субсидий (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ, по оформлению и перерасчету пенсий, по регистрации по месту жительства (пребывания), а также по получению льгот и компенсаций (на транспорт, услуги связи, погребение и т.д.),

 74 % заявителей в той или иной степени довольны условия ведения приема при регистрации (снятии с учета) автотранспортных средств и прицепов, и 64% заявителей в той или иной степени довольны условия ведения приема при регистрации прав собственности на недвижимое имущество и сделок с ним.

***Слайд 8***

**Среднее число обращений** заявителей в органы власти для получения одной государственной или муниципальной услуги составило **2,1 раза,** а у **представителей бизнес-сообщества- 2,2 раза.**

При этом, по результатам мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, проведенного в 2010 году, для получения одной государственной или муниципальной услуги гражданин Российской Федерации обращался в орган власти в среднем 2 раза, а представитель бизнес-сообщества - 8 раз[[1]](#footnote-1).

Отмечу, **целевой параметр 601-го Указа** Президента – **снизить** среднее число обращений бизнес-сообщества в органы власти для получения одной государственной или муниципальной услуги **к 2014 году до 2 обращений**.

***Слайд 9***

**Среднее время ожидания в очереди** при обращении в органы власти для получения услуги составило **39 минут.** При этом,при подаче запроса время ожидания в очереди составляет, в среднем, 50 минут, а при получении результата услуги – 27 минут.

Показатель «39 минут» ниже полученного по результатам мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, проведенного в 2010 году на 16 минут (в 2010 году - 55 минут)[[2]](#footnote-2).

Вместе с тем, **Указом Президента** определен показатель по времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган власти для получения государственных или муниципальных услуг, который должен быть **сокращен** **к 2014 году до 15 минут**.

Дольше всего приходится ожидать в очередях получения услуг по регистрации (снятии с учета) транспортных средств – 77 минут и регистрации прав собственности на недвижимость и сделок с ним – 68 минут.

Меньше всего – при регистрации актов гражданского состояния – 20 минут, и при получении субсидий (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ- 23 минуты соответственно.

***Слайд 10***

В текущем году исполнительными органами власти Свердловской области и органами местного самоуправления муниципальных образований проводится масштабная работа по приведению административных регламентов предоставления услуг по установлению максимального срока ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги - не более 15 минут.

# Протоколом Комиссии по повышению качества услуг в Свердловской области от 30.05.2013 г. №110 утвержден соответствующий план мероприятий.

Ряд исполнительных органов государственной власти Свердловской области и муниципальных образований допустили нарушение срока исполнения Плана мероприятий:

- Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия

- Министерство общего и профессионального образования

- Министерство социальной политики

- Министерство природных ресурсов и экологии

- Министерство транспорта и связи

-Министерство по управлению государственным имуществом

-Департамент по труду и занятости населения

26 регламентов предоставления государственных услуг до сих пор не направлены на экспертизу в Министерство экономики.

***Слайд 11***

По итогам внутриведомственного мониторинга качества предоставления за **9 месяцев 2013 года,**  проведенного **органами власти** в соответствии спостановлением Правительства Свердловской области № 100-ПП, **количество посещений** заявителем исполнительного органа власти Свердловской области для получения одной услуги составило в среднем **1,6 раз,** а **с**реднее время ожидания в очереди - **12,2 минуты.**

Учитывая вышеизложенное, считаю необходимым усилить качество проведения внутриведомственного мониторинга качества предоставления услуг областными и муниципальными органами власти в соответствии с постановлением Правительства Свердловской области № 100-ПП по всем предоставляемым услугам в части учета показателей по **среднему времени ожидания в очереди** и **среднему числу обращений** заявителей в органы власти для получения одной услуги.

***Слайд 12***

В ходе исследования были выявлены **проблемы,** с которыми заявители сталкиваются при получении услуг наиболее часто.

1. Каждый пятый заявитель и каждый четвертый представитель бизнес-сообщества **не смог сдать запрос с первого раза**.

Основная причина - в подавляющем большинстве – неполный комплект необходимых документов.

К наиболее распространенным трудностям при обращении в органы власти заявителями также были отнесены:

- большие очереди ;

- большие сроки получения услуги ;

- требование избыточных документов, сведений ;

- хождение по многим кабинетам, учреждениям .

Учитывая вышеизложенное, органам власти стоит обратить внимание на уровень доступности получения информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

Необходимо завершить размещение полной информации (по процедуре получения, списку документов и прочее) по всем предоставляемым услугам на Едином портале государственных и муниципальных услуг. При этом, информация, размещенная на Портале, должна постоянно поддерживаться в актуальном состоянии. На это обращают особое внимание Правительство Российской Федерации и Министерство экономического развития Российской Федерации.

1. Несмотря на достаточно высокий уровень удовлетворенности населения доступностью получения информации о порядке предоставления получаемой услуги, исследование выявило, что среди населения Свердловской области только **21 % заявителей**, то есть каждый пятый, **знает о существовании запрета органам власти требовать с граждан,** получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти *(требование Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ).*

Органам власти, оказывающим услуги населению, необходимо организовать размещение информации о существовании запрета органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти *(требование Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ)* на информационных стендах в местах предоставления услуг заявителям, а также в СМИ.

В целях проведения **мониторинга муниципальных услуг** в Министерстве экономики Свердловской области разработана и информационно-аналитическая система. Первоначальные данные соответствуют отчетам органов местного самоуправления. Система готова к актуализации.

Порядок работы представлен на сайте административной реформы, согласован с исполнительными органами государственной власти. Предлагаю одобрить Порядок работы, утвердить протоколом заседания комиссии и в соответствии с ним начать работать. Руководителям органов местного самоуправления необходимо назначить ответственных лиц, Министерство экономики обеспечит доступ в Систему.

*Слайд 13 Открытое правительство*

Следующим направлением в части реализации Указа о совершенствовании системы государственного управления является повышение открытости органов власти. В рамках него в 2013 году в регионе запущен ряд инициатив.

Создан портал «Открытый бюджет Свердловской области», подготовлен к запуску региональный портал «Открытого правительства».

В октябре-ноябре текущего года проведено общественное голосование востребованности открытия информации органами власти в сети Интернет, определившее 25 приоритетных наборов данных. На основании результатов сформирован перечень наиболее востребованных наборов открытых данных. Ведомствам предстоит обеспечить публикацию наборов открытых данных уже в начале 2014 года.

В Свердловской области обеспечена возможность рассмотрения общественных инициатив регионального и муниципального уровня. Распоряжением Губернатора Свердловской области создана экспертная группа, аналогичные группы создаются в муниципальных образованиях Свердловской области.

Большим шагом в направлении открытости государственного управления стало внедрение оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов в 2013 году. За 11 месяцев проведены публичные консультации по 77 проектам нормативных правовых актов.

*Слайд 14 Оценка гражданами*

Приняты организационные меры для проведения с 1 января 2014 года оценки гражданами в сети Интернет руководителей органов местного самоуправления, учреждений, предприятий, оказывающих услуги населению. Критерии оценки установлены в соответствии с Правилами, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 года № 1317. Их три, это - удовлетворенность населения:

1. организацией транспортного обслуживания,

2. качеством автомобильных дорог,

3. жилищно-коммунальными услугами.

В целях организации работы в августе и ноябре были проведены межведомственные совещания, по итогам которых определен порядок действий и ключевые подходы к проведению опросов и рассмотрению результатов оценки. Схема проведения оценки представлена на слайде. Возможность участия в опросе будет предоставлена жителям Свердловской области с начала 2014 года на портале «Открытое правительство», разработку которого курирует Министерство транспорта и связи.

Для рассмотрения результатов оценки в ближайшее время будет создана Экспертная комиссия под руководством Губернатора Свердловской области.

 В 1 квартале 2014 г. для апробации разработанного Порядка оценки, а также получения базовых значений предлагаем провести тестовую выгрузку данных опроса и подведение итогов оценки эффективности деятельности руководителей с представлением результатов на одном из заседании рабочей группы по мониторингу реализации Указа Президента № 601.

*Слайд 15 Новая концепция*

В этом году заканчивает действие Программа снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе МФЦ на 2011 - 2013 годы, утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 03 августа 2011 г. № 1014-ПП.

В целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления Министерством экономики подготовлен проект соответствующей концепции. До конца года планируется провести его общественное обсуждение, в том числе просим членов рабочей группы прислать свои предложения. Уже в январе 2014 года необходимо принять документ для своевременной организации его исполнения.

***Слайд 16***

**Благодарю за внимание!**

1. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы(утв. распоряжением Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р). [↑](#footnote-ref-1)
2. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы (утв. распоряжением Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р). [↑](#footnote-ref-2)