

**Информация**  
**по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг**  
**в Свердловской области через информационно-аналитическую систему**  
**мониторинга качества государственных услуг по итогам 2018 года**

**Общие данные**

В Свердловской области целевой показатель «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг», установленный Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», к 2018 году – не менее 90% – выполнен.

По итогам **2018** года уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в Свердловской области в среднем по области составил **96,73%**, что превышает уровень удовлетворенности по итогам **2017** года (**96,05%**). Общероссийский уровень удовлетворенности по итогам 2018 года составил **96,87%**. Качество государственных услуг в регионе свердловчане оценивают на **4,85 балла**, что на 0,002 п.п. выше общероссийского показателя.

По данным информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг (далее – ИАС МКГУ) за 2018 год в систему поступило около **509,3 тыс.** оцененных фактов оказания услуг и около **2,85 млн.** оценок по услугам, полученных от граждан Свердловской области. Данные показатели ниже уровня сопоставимых показателей за 2017 год (таблица 1).

Таблица 1

Общие параметры по Свердловской области

Параметр	за 2017 год	за 2018 год
1	2	3
Общее количество оцененных фактов оказания услуг, шт.	556 069	509 252
Общее количество оценок фактов оказания услуг, поступивших по региону, шт.	3 123 268	2 848 801
Средняя величина оценки по региону, балл	4,814	4,850
Средняя величина оценки по России, балл	4,821	4,848
Уровень удовлетворенности по региону, %	96,05	96,73
Уровень удовлетворенности по России, %	96,45	96,87

Полученные данные свидетельствуют о небольшом колебании уровня удовлетворенности на территории Свердловской области (2016 год – **96,64**, 2017 – **96,05**, 2018 – **96,73**) при росте общероссийского уровня (2016 год – **95,97**, 2017 – **96,45**, 2018 – **96,87**) (рисунок 1).



Рисунок 1. Динамика уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг за 2016-2018 годы, %

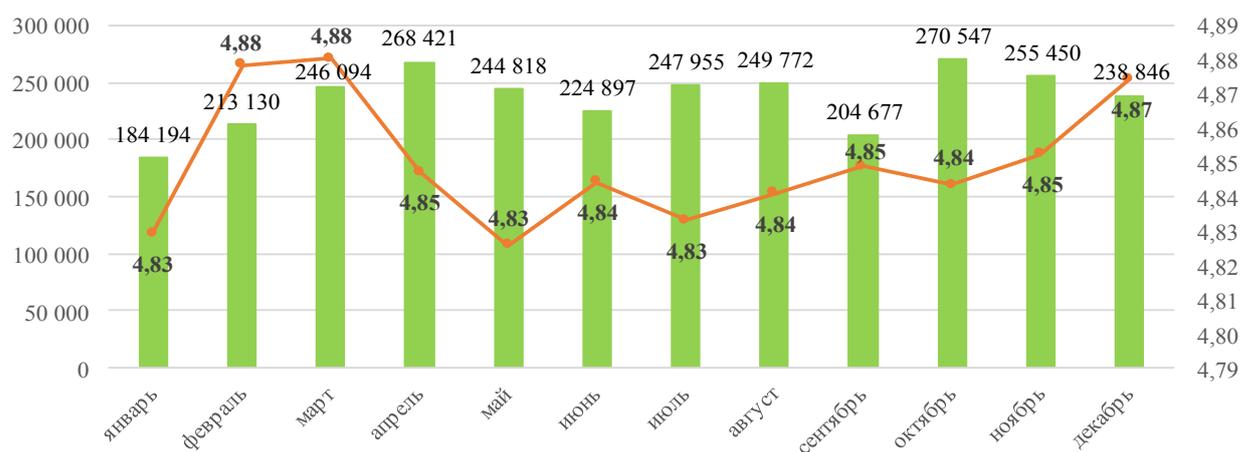


Рисунок 2. Динамика общего количества оценок и средней оценки за 2018 год, шт.

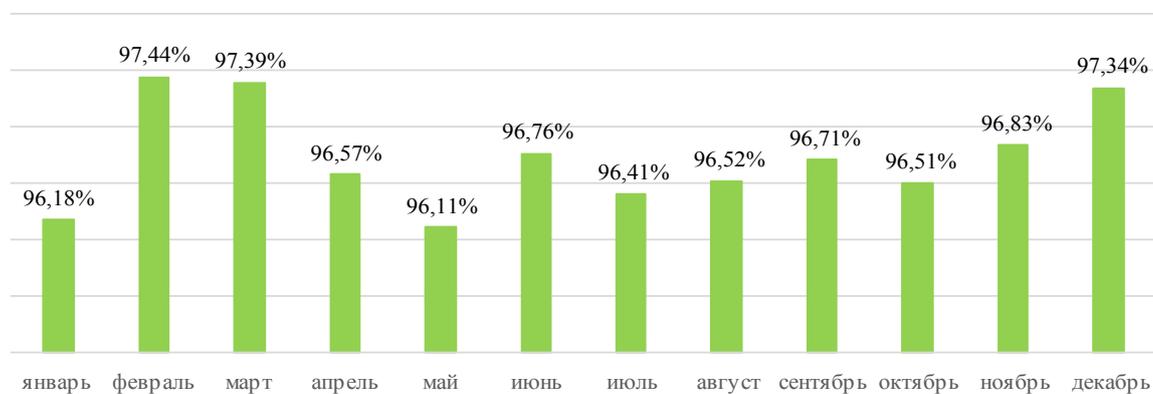


Рисунок 3. Динамика уровня удовлетворенности за 2018 год, %

Уровень конверсии (процент ответных к отправленным смс) по региону по итогам 2018 года составил 28,88%, что сопоставимо с уровнем 2017 года. На фоне роста уровня конверсии по услугам, оказанным в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти (далее – ФОИВ), уровень конверсии по услугам, оказанным через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), снижается (с 24,57 % по итогам 2017 года до 23,38 % по итогам 2018 года).

### Оценка удовлетворенности в разрезе территориальных органов федеральных органов исполнительной власти

За 2018 год по услугам ФОИВ (МВД России, ФНС России, Росреестр, ПФР, ФССП России, ФСС России) поступило более **398,7** тыс. оцененных фактов оказания услуг из всех источников (рисунок 4, таблица 2).

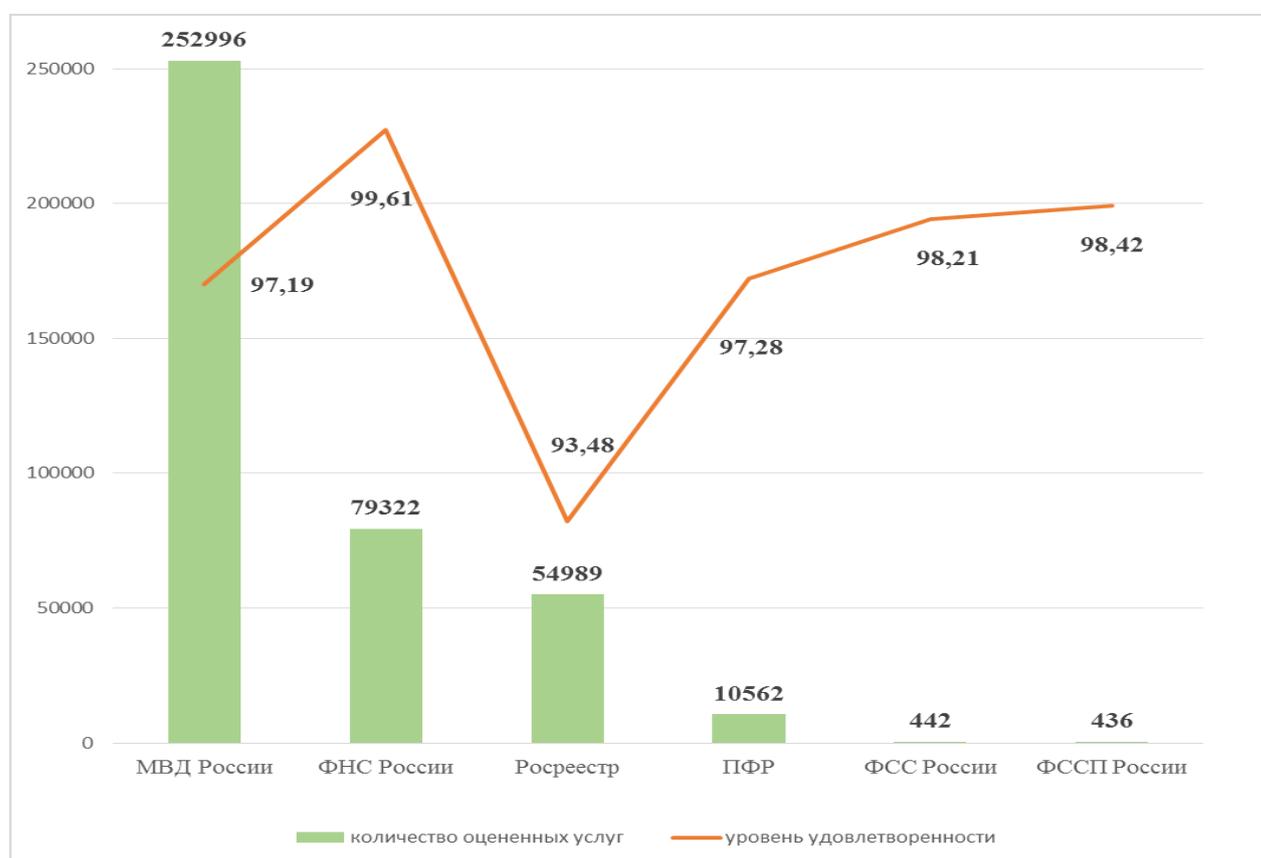


Рисунок 4. Количество оцененных фактов оказания услуг из всех источников в разрезе федеральных органов исполнительной власти, шт.

Подразделения МВД России по Свердловской области стали ведомствами, услуги которых в течение года активнее всего оцениваются жителями области. Так, за 2018 год МВД России получило 63,45% всех оцененных фактов по федеральным ведомствам Свердловской области.

ФНС России по Свердловской области имеет наибольший уровень удовлетворенности по региону (99,61% и 4,98 балла средняя оценки).

Один из самых низких уровней удовлетворенности наблюдается у Росреестра (93,48 % и 4,72 балла) и показывает снижение относительно 2017 года.

Удовлетворенность услугами ФССП России увеличилось почти в 2 раза по сравнению с 2017 годом (98,21 % и 4,92 балла).

Таблица 2

Общие параметры по Свердловской области в разрезе территориальных органов федеральных органов исполнительной власти

№ п/п	ФОИВ	Количество оцененных фактов оказания услуг		Средняя величина оценки		Уровень удовлетворенности, %	
		2017	2018	2017	2018	2017	2018
1	2	3	4	5	6	7	8
1	МВД России	360 421	252 996	4,84	4,87	96,78	97,19
2	ФНС России	46 204	79 322	4,85	4,98	96,65	99,61
3	Росреестр	111 374	54989	4,72	4,72	93,93	93,48
4	ПФР	17 930	10 562	4,79	4,87	96,65	97,28
5	ФССП России	618	436	3,17	4,92	51,39	98,21
6	ФСС России	548	442	4,83	4,91	96,77	98,42
<b>Итого:</b>		<b>551 989</b>	<b>398 753</b>	<b>4,81</b>	<b>4,87</b>	<b>96,11</b>	<b>97,01</b>

По итогам 2018 года отмечен стабильно высокий уровень оценок удовлетворенности качества предоставления услуг, полученных через ФОИВ и через Интернет-источники (сайт «Ваш контроль», виджет и ЕПГУ). При этом отмечается падение уровня оценок удовлетворенности заявителей, полученных через МФЦ относительно 2017 года (таблица 3).

Таблица 3

Общие параметры в разбивке по источникам поступления оценок

Источник поступления оценок	2017 год	2018 год
1	2	3
ФОИВ	95,8 %	97,01%
Интернет-источники	98,11%	99,61%
МФЦ	<b>94,69%</b>	<b>94,34%</b>

По уровню удовлетворенности лидируют Интернет-источники (**99,61%**), в основном за счет сайта «Ваш контроль». По услугам, оказанным в ведомствах, уровень удовлетворенности выше (**97,01%**), чем в МФЦ (**94,34%**). В 2017 году была такая же тенденция – 95,8% у ФОИВ против 94,69% у МФЦ. Стоит отметить, что уровень удовлетворенности по МФЦ по сравнению с прошлым годом снизился на 0,35 п.п.

Самым популярным способом оценки по-прежнему остаются СМС-сообщения – 69,5% от всех поступивших оценок (72,7% в 2017 году). Уровень удовлетворенности по услугам, оцененным с помощью СМС-опроса, составляет 96,00% (96,36% в 2017 году).

### **Оценка удовлетворенности по услугам органов исполнительной государственной власти и органов местного самоуправления Свердловской области**

По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается снижение количества оцененных фактов оказания **региональных и муниципальных услуг**. Так, если в 2017 году заявителями было оценено 4080 региональных и муниципальных услуг (*2904 региональных и 1176 муниципальных услуг*), то в 2018 году – оценено 1880 региональных и муниципальных услуг (*340 региональных и 1540 муниципальных услуг*) (таблица 4).

В целом, полученные данные свидетельствуют о колебаниях уровня удовлетворенности на территории Свердловской области получением региональных и муниципальных услуг.

Таблица 4

#### Общие параметры по Свердловской области в разбивке по региональным и муниципальным услугам

Параметр	за 2017 год	за 2018 год
1	2	3
Общее количество оцененных фактов оказания муниципальных услуг, шт.	1176	1540
Общее количество оцененных фактов оказания региональных услуг, шт.	2904	340
<b>Всего</b>	<b>4080</b>	<b>1880</b>
Уровень удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг	<b>96,63</b>	<b>95,82</b>
Уровень удовлетворенности качеством предоставления региональных услуг	<b>94,59</b>	<b>95,43</b>

Среди региональных и муниципальных услуг, по которым получен самый высокий уровень удовлетворенности от свердловчан в течение 2018 года, можно выделить такие, как государственная услуга по назначению и выплате ежемесячного пособия по уходу за ребенком Министерства социальной политики Свердловской области (**96,64 %**) и муниципальная услуга по предоставлению путевок детям в организации отдыха в дневных и загородных лагерях Серовского городского округа (**97,15%**) (таблица 5).

Таблица 5

**Перечень региональных и муниципальных услуг Свердловской области, получивших высокий уровень удовлетворенности**

Наименование услуги	Количество оцененных фактов оказания услуг	Уровень удовлетворенности
1	2	3
<b>Министерство социальной политики Свердловской области</b>		
Социальная поддержка малоимущих граждан	124	95,56
Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком	149	96,64
<b>Город Каменск-Уральский</b>		
Прием заявлений, постановка на электронный учет детей в целях предоставления мест в общеобразовательных учреждениях муниципального образования город Каменск-Уральский, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, ведения такого учета, выдача путевок и зачисление детей в данные образовательные учреждения муниципального образования город Каменск-Уральский	57	92,69
<b>Нижнетуринский городской округ</b>		
Предоставление путёвок детям в организации отдыха в дневных и загородных лагерях	48	95,83
<b>Городской округ Сухой Лог</b>		
Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)	155	95,48
<b>Серовский городской округ</b>		
Предоставление путевок детям в организации отдыха в дневных и загородных лагерях	864	97,15

Наименьшие значения показателя уровня удовлетворенности по государственным и муниципальным услугам представлены в таблице 6.

Перечень региональных и муниципальных услуг Свердловской области,  
получивших низкий уровень удовлетворенности

Наименование услуги	Количество оцененных фактов оказания услуг	Уровень удовлетворенности
1	2	3
<b>Министерство социальной политики Свердловской области</b>		
Назначение и организация выплаты ежегодного пособия на проезд по территории Свердловской области на всех видах городского пассажирского транспорта и на автомобильном транспорте общего пользования в пригородном сообщении для отдельных категорий граждан, оказание мер социальной поддержки которых относится к ведению Российской Федерации	14	71,43
<b>Город Каменск-Уральский</b>		
Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в Свердловской области	140	90,0
<b>Березовский городской округ</b>		
Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	4	75,0

## Оценка удовлетворенности в разрезе муниципальных образований и по МФЦ

К концу 2018 года к ИАС МКГУ подключено 136 систем государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ СО «МФЦ»), из них 133 систем выгружали телефонные номера в ИАС МКГУ.

По итогам 2018 года во всех отделах ГБУ СО «МФЦ» было оценено около **123 тыс.** фактов оказания услуг (федеральных, региональных и муниципальных). В отчетах за 2018 год представлен перечень оцениваемых муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, и точек оказания государственных и муниципальных услуг в привязке к муниципальным образованиям (*Оценка проводилась по услугам, оказанным через филиалы МФЦ*). Согласно этому перечню представлены данные по общим параметрам оценки в разбивке по муниципальным образованиям.

Необходимо отметить, что всеми муниципальными образованиями достигнут установленный показатель в **90 %**. По итогам 2017 года было 2 муниципальных образования с уровнем удовлетворенности ниже установленного показателя (Сосьвинский городской округ (87,87%) и Талицкий городской округ (88,51%).

Наивысший уровень удовлетворенности – 100 % – наблюдается в 6 органах местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (в 2017 году – 9) (таблица 7).

Таблица 7

### Перечень муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, с наивысшим уровнем удовлетворенности

№ п/п	Название муниципального образования	Кол-во оцененных фактов оказания услуг	Средняя оценка	Уровень удовлет-ти	Кол-во поступивших телефонных номеров
1	2	3	4	5	6
1	Камышловский муниципальный район	15	4,93	<b>100,0</b>	91
2	Краснополянское сельское поселение	3	5,00	<b>100,0</b>	5
3	Муниципальное образование рабочий поселок Атиг	129	4,98	<b>100,0</b>	775
4	Ницинское сельское поселение	16	4,94	<b>100,0</b>	83
5	Сладковское сельское поселение	12	5,00	<b>100,0</b>	84
6	Усть-Ницинское сельское поселение	29	5,00	<b>100,0</b>	68

Наименьший уровень удовлетворенности наблюдается в 6 органах местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (таблица 8).

Перечень муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, с наименьшим уровнем удовлетворенности

№ п/п	Название муниципального образования	Кол-во оцененных фактов оказания услуг	Средняя оценка	Уровень удовлет-ти	Кол-во поступивших телефонных номеров
1	2	3	4	5	6
1	Сосьвинский городской округ	303	4,67	<b>90,87 %</b>	1453
2	Арамилский городской округ	1186	4,65	<b>90,84 %</b>	3616
3	Муниципальное образование город Ирбит	1412	4,66	<b>90,80 %</b>	6571
4	Сысертский городской округ	685	4,60	<b>90,73 %</b>	3121
5	Слободо-Туринское сельское поселение	300	4,65	<b>90,72 %</b>	1197
6	Городской округ Первоуральск	1714	4,62	<b>90,36 %</b>	5931

По итогам 2018 года граждане удовлетворены качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг в общем по всем отделам ГБУ СО «МФЦ» на **94,34 %**.

Ниже представлен перечень филиалов ГБУ СО «МФЦ» с высоким уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг по итогам 2018 года (таблица 9).

Таблица 9

Перечень филиалов ГБУ СО «МФЦ» с высоким уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг по итогам 2018 года

№ п/п	Наименование филиала МФЦ	Оценено услуг	Уровень удовлет-ти, %
1	2	3	4
1	Байкаловский филиал, с. Краснополянское (Советская)	3	100,0
2	ГБУ СО МФЦ в с. Арамашево (Советская)	24	100,0
3	ГБУ СО МФЦ в с. Ницинское (Центральная)	4	100,0
4	Камышловский филиал Многофункционального центра, с. Квашнинское	6	100,0
5	Октябрьский филиал ГБУ СО МФЦ ("Комсомолл")	2	100,0
6	Первоуральский филиал ГБУ СО МФЦ (пос. Новоуткинск)	28	100,0
7	Североуральский филиал Многофункционального центра, п. Черемухово	46	100,0

8	Слободо-Туринский филиал, с. Краснослободское (Ленина)	29	100,0
9	Слободо-Туринский филиал, с. Ницинское (Советская)	12	100,0
10	Слободо-Туринский филиал, с. Сладковское (Ленина)	12	100,0
11	Таборинский филиал, с. Кузнецово (Южная)	3	100,0
12	ТОСП Восточное	5	100,0
13	ТОСП Городское поселение муниципальное образование рабочий поселок Атиг	129	100,0
14	ТОСП Маминское	29	100,0
15	ТОСП Обуховское	4	100,0
16	ТОСП с. Колчедан	54	100,0
17	ТОСП с. Покровское	13	100,0

Ниже представлен перечень филиалов ГБУ СО «МФЦ» с низким уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг по итогам 2018 года (таблица 10).

Таблица 10

Перечень филиалов ГБУ СО «МФЦ» с низким уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг по итогам 2018 года

№ п/п	Наименование филиала МФЦ	Оценено услуг	Уровень удовлет-ти, %
1	Отдел ГБУ СО МФЦ в р.п. Сосьва (ул. Митина)	303	90,87
2	Арамильский филиал Многофункционального центра «Мои документы»	1186	90,84
3	Отдел ГБУ СО МФЦ в Ленинском районе (8 Марта)	8507	90,81
4	Отдел ГБУ СО МФЦ в г. Ирбит (Советская)	1412	90,8
5	Слободо-Туринский филиал Многофункционального центра «Мои документы»	300	90,72
6	Отдел ГБУ СО МФЦ в Чкаловском районе (Ремесленный)	2085	90,70
7	Первоуральский филиал Многофункционального центра «Мои документы» (Ватутина)	1357	90,05
8	Отдел ГБУ СО МФЦ в Ленинском районе г. Екатеринбурга (Вайнера)	1037	90,01
9	Отдел ГБУ СО МФЦ в г. Каменск-Уральский (ул. Каменская)	527	89,82
10	Отдел ГБУ СО МФЦ в Ленинском районе (ул. Краснолесья)	1958	89,70
11	Отдел ГБУ СО МФЦ в Верх-Исетском районе (ВИЗ-бульвар)	8	89,58
12	Сысертский филиал Многофункционального центра (г. Сысерть)	547	89,57
13	Верхнесинячихинский многофункциональный центр, с. Кировское	19	89,47

14	Первоуральский филиал Многофункционального центра (Береговая)	250	88,83
15	Отдел ГБУ СО МФЦ в Орджоникидзевском районе (Ильича)	870	87,43
16	Отдел ГБУ СО МФЦ в Чкаловском районе (ТРК «Глобус»)	3728	86,22

Низкий уровень удовлетворенности в муниципальных образованиях в основном дают оценки по федеральным услугам МВД России, Росреестра и ПФР (Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования, государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним, выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ и установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению).

#### **Анализ по отзывам граждан о качестве предоставления государственных услуг**

В соответствии с федеральным законодательством граждане вправе оценить качество предоставления государственных услуг с помощью сети «Интернет».

За 2018 год гражданами на сайте «Ваш контроль» было оставлено около **83 тыс.** отзывов на качество предоставленных услуг в Свердловской области. Оценивалась работа следующих ведомств: МВД России, ПФР, Росгвардия, Роспотребнадзор, Росреестр, ФНС России, ФСС России, ФССП России. Большинство отзывов являются положительными, что составляет **99,9 %**.

Как и в предыдущие годы, на деятельность МВД России поступило наибольшее количество отзывов в Свердловской области **97,93 %**.

На сайте «Ваш контроль» оставить отзыв могут только граждане, имеющие стандартную или подтвержденную учетную запись на ЕПГУ (<http://gosuslugi.ru>).